

Nuestro
EMPEÑO
TRANSFORMA
la vida de millones de familias mexicanas

Informe de
Sostenibilidad **2019**



Nacional Monte de Piedad.

Contenido

1 | 1. Presentación

1.1	Declaración del Director General	1
1.2	Alcance	3

4 | 2. La esencia de nuestro empeño

2.1	Descripción General	6
2.2	Historia - línea de tiempo	7
2.3	Mandatos fundacionales, misión, visión y valores	9
2.4	Estructura de gobierno	10

12 | 3. Nuestros modelos de financiamiento

3.1	Modelo de crédito prendario	14
3.2	Modelo de crédito personal Financiera Monte de Piedad	20

23 | 4. Impulsamos el desarrollo sostenible de México

4.1	Objetivo	25
4.2	¿Cómo invertimos?	27
4.3	¿En qué invertimos?	30
4.4	Premio Nacional Monte de Piedad 2019	36
4.5	Desarrollo institucional - Alianzas	37
4.6	Huella social	38

39 | 5. Un Equipo que transforma

5.1	Nuestros Colaboradores	41
5.2	Capacitación y Desarrollo	45
5.3	IVAL - Instituto de Valuadores	49
5.4	Salud Institucional	52
5.5	Comunicación Interna	57

61 | 6. Monte Sostenible

6.1	Modelo de Sostenibilidad Ambiental	63
6.2	Cadena de suministro sostenible	63
6.3	Acciones de ecoeficiencia	65
6.4	Indicadores ambientales	66
6.5	Gestión de residuos	67
6.6	Proyecto Restauración Casa Matriz y Certificación LEED	68

69 | 7. Principios que impulsan nuestro empeño

7.1	Postura institucional	70
7.2	Prácticas institucionales	70

76 | 8. Anexo

78 | 9. Pacto Mundial de las Naciones Unidas

79 | 10. Objetivos de Desarrollo Sostenible

80 | 11. Equipo de Sostenibilidad

81 | 12. Índice GRI

86 | 13. Glosario

1.1 Declaración del **Director General**

NACIONAL MONTE DE PIEDAD, I.A.P., NACIÓ EN 1775 CON UNA VISIÓN DISRUPTIVA PARA SU ÉPOCA, YA QUE, ADEMÁS DE AUXILIAR A MILES DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD EN SOLVENTAR SUS NECESIDADES MÁS APREMIANTES, COMBATÍA LA USURA Y EL AGIOTISMO, BAJO UN MODELO DE NEGOCIO REGIDO POR EL MANDATO FUNDACIONAL DE "AYUDAR A QUIEN LO NECESITE", SIN IMPORTAR CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA, GÉNERO, CREENCIA RELIGIOSA U ORIGEN ÉTNICO.

Desde hace 244 años, hemos trabajado diariamente por cumplir cabalmente con el mandato que nuestro fundador, Don Pedro Romero de Terreros nos otorgó; llevando a cabo acciones que mantienen vigente y perpetua a nuestra Institución. Por ello, en 2015 alineamos nuestros esfuerzos y operación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas, esto con la finalidad de lograr que no sólo nuestro "Círculo Virtuoso de Ayuda" continúe tocando la vida de millones de mexicanos año con año, a través de nuestros préstamos prendarios y labores de inversión social, sino para contribuir con la construcción

de un país mucho más sostenible y digno para los mexicanos y generaciones futuras.

Hemos sido testigos de la evolución e historia de México, inclusive antes de que este se convirtiera en una nación libre y soberana, por lo que podemos concluir que fuimos pioneros en la cimentación de las bases de la inclusión financiera y social desde nuestra apertura.

Creemos fielmente que nuestro país cuenta con las herramientas necesarias para potenciar una sociedad igualitaria a través de la equidad, la justicia y la dignidad humana, por lo que los más de 4,000 colaboradores que hacemos posible Nacional Monte de Piedad, trabajamos desde

nuestra trinchera, ya sea en sucursal o corporativo, para impulsar y concientizar a la población mexicana en cuestión de sostenibilidad.

Es así como desde el interior de nuestra Institución, fomentamos las bases para lograr este objetivo, por ello, ponemos en marcha programas de fortalecimiento para la sociedad, promovemos modelos sustentables con un cuidado minucioso del medio ambiente, respetamos y nos alineamos a la declaración de los derechos humanos, mejoramos la calidad de vida de nuestro equipo, combatimos la corrupción y eliminamos cualquier tipo o clase de discriminación.



“Estoy seguro que de la mano de todos los que conformamos a esta gran Institución, cumpliremos con los compromisos del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas no sólo al 2030, sino a largo plazo por, seguramente, otros 244 años más”.

Estas acciones se llevan a cabo gracias a alianzas que hemos forjado con distintos actores, tales como Organizaciones de la Sociedad Civil, proveedores, clientes, medios de comunicación y otros agentes de cambio que, al igual que nosotros, buscan y trabajan día con día con la intención de lograr que México se perfile como un referente en temas de sostenibilidad.

Personalmente, es gratificante observar cómo cada vez más, las compañías, instituciones y otro tipo de entidades, buscan satisfacer los retos que conlleva la agenda 2030, asu-

miéndolos como propios y operando por concientizar a la sociedad sobre su gran importancia en la vida diaria de la humanidad.

En nombre de toda la familia Nacional Monte de Piedad, reitero nuestro compromiso de coadyuvar a que las condiciones de vida en México sean mucho más igualitarias, por una sociedad mexicana cada vez más justa, por un país que fomenta la inclusión financiera de todos sus habitantes, al tiempo que reduce su impacto en la huella de carbono y fomenta el cuidado del planeta. Estoy seguro que de la mano de todos los

que conformamos a esta gran Institución, cumpliremos con los compromisos del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas no sólo al 2030, sino a largo plazo por, seguramente, otros 244 años más.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Jc', with a long horizontal flourish underneath.

Cordialmente

Javier de la Calle Pardo

Director General de Nacional Monte de Piedad, I.A.P.

1.2 Alcance

En este Informe de Sostenibilidad 2019 exponemos las principales acciones llevadas a cabo durante este año por Nacional Monte de Piedad, I.A.P y Financiera Monte de Piedad en los tres aspectos fundamentales de la sostenibilidad: economía, medio ambiente y sociedad.

Nuestros informes de sostenibilidad se publican anualmente y cubren los hechos relevantes del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año.

La información que aquí se presenta abarca lo relacionado a las operaciones de crédito prendario en las 321 sucursales del territorio mexicano, créditos personales y las iniciativas de los programas de Inversión Social.

El informe 2019 es el cuarto que hemos presentado al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y es el primero elaborado usando como referencia los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) en su opción esencial. Estos estándares constituyen una guía para presentar memorias sobre el desempeño de una organización en los aspectos económico, ambiental y social.

Usarlos por primera vez implicó un cambio significativo en el proceso de elaboración de informes que consistió en realizar un primer estudio de materialidad, con su respectivo análisis a nuestros grupos de interés y las referencias a los indicadores GRI. Para este trabajo, fue ne-

cesario un especial involucramiento del equipo Monte en la definición de contenidos y la preparación de información.

Las áreas responsables de coordinar e integrar a todos los miembros del equipo de Sostenibilidad Monte y de reunir la información requerida para llevar a cabo el proceso, fueron la Subdirección de Abastecimientos y la Dirección de Servicios Generales.

En este Informe de Sostenibilidad 2019 exponemos las principales acciones llevadas a cabo durante este año por Nacional Monte de Piedad, I.A.P y Financiera Monte de Piedad en los tres aspectos fundamentales de la sostenibilidad: economía, medio ambiente y sociedad.



2

La esencia de
NUESTRO EMPEÑO

Informe de
Sostenibilidad **2019**



Nacional Monte de Piedad.



244
AÑOS



Nacional Monte de Piedad.

1,659,506
CLIENTES
ATENDIDOS

4,390
COLABORADORES



+de 10 MILLONES
EMPEÑOS
(préstamos colocados)



321
SUCURSALES



611
DONATARIAS
APOYADAS



2.1 Descripción general de Nacional Monte de Piedad

Nacional Monte de Piedad es una Institución de Asistencia Privada sin fines de lucro. Fundada en 1775 en tiempos del Virreinato de la Nueva España; tuvo, desde su origen, la misión de “Ayudar a quien lo necesite”.

En sus más de 240 años de historia, ha puesto su mayor empeño en cumplir su mandato, logrando trascender y dejar una importante huella en la sociedad mexicana.

Esta misión se materializa a través de dos grandes acciones: préstamo prendario y personal e inversión social.

2.1.1 Préstamo prendario

Nacional Monte de Piedad apoya la economía de las familias mexicanas otorgando préstamos con las mejores tasas y condiciones del mercado.

Tradicionalmente, ha desarrollado su actividad en el préstamo prendario, segmento en el que se ha ganado un lugar especial en la sociedad mexicana como una Institución reconocida por su buen trato y por permitir a la gran mayoría de los clientes recuperar sus prendas empeñadas.

2.1.2 Préstamo personal

Financiera Monte de Piedad opera en el segmento de los préstamos personales que, a diferencia del crédito prendario, no requieren una prenda en garantía, lo cual avala una expansión de las actividades y un mayor alcance dentro del sector financiero.

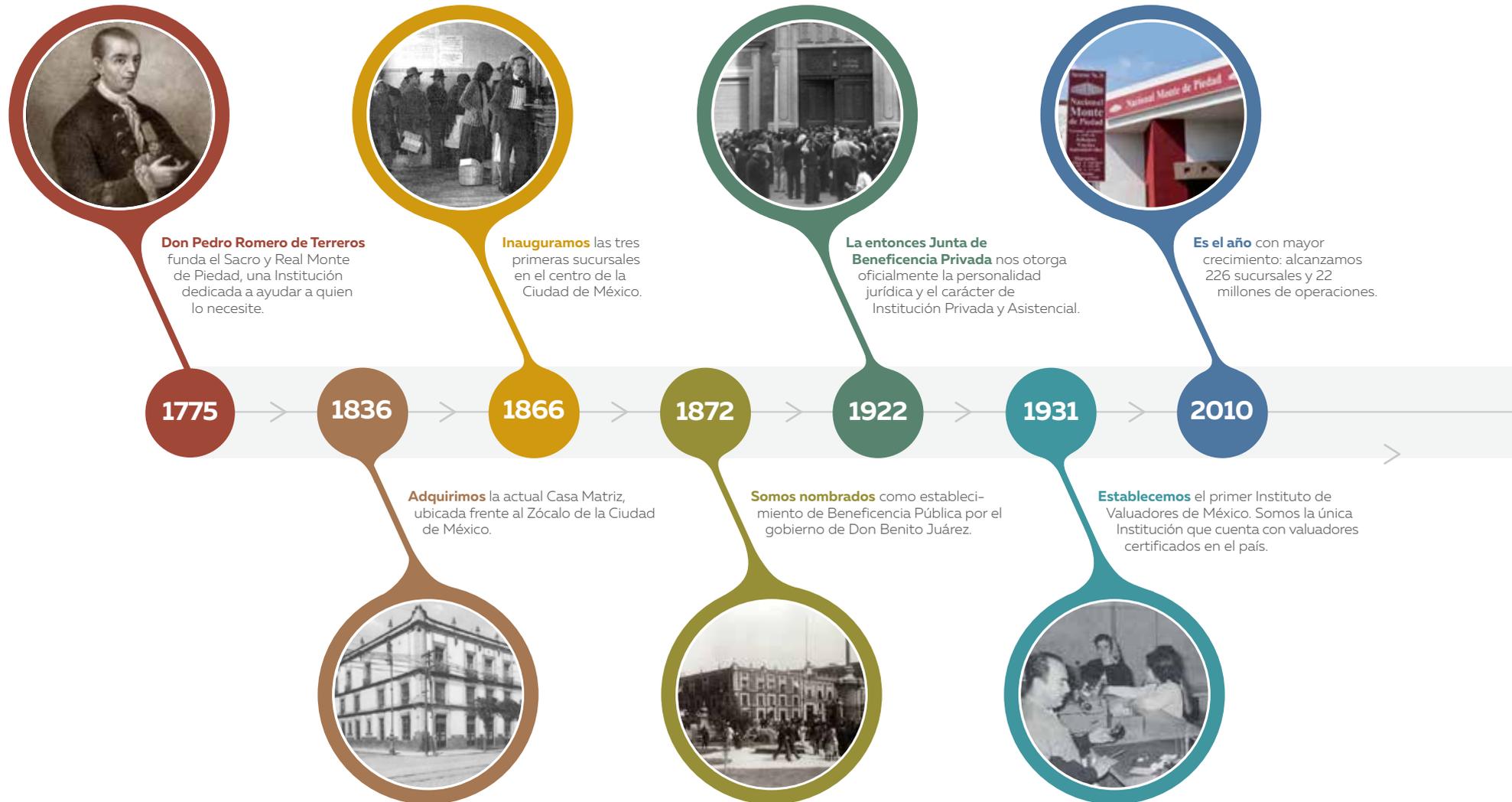
2.1.3 Inversión social

Desde su fundación, Nacional Monte de Piedad se ha distinguido por sus acciones filantrópicas que en ese entonces estuvieron orientadas al apoyo de viudas y huérfanas.

Esta vocación filantrópica y solidaria ha evolucionado con el tiempo, y hoy día se expresa en un liderazgo indiscutible en el ámbito de la inversión social. Además de ser uno de los principales aportantes de recursos a las Organizaciones de la Sociedad Civil, nuestra Institución promueve las buenas prácticas, las alianzas, el fortalecimiento de instituciones y la generación de conocimiento.

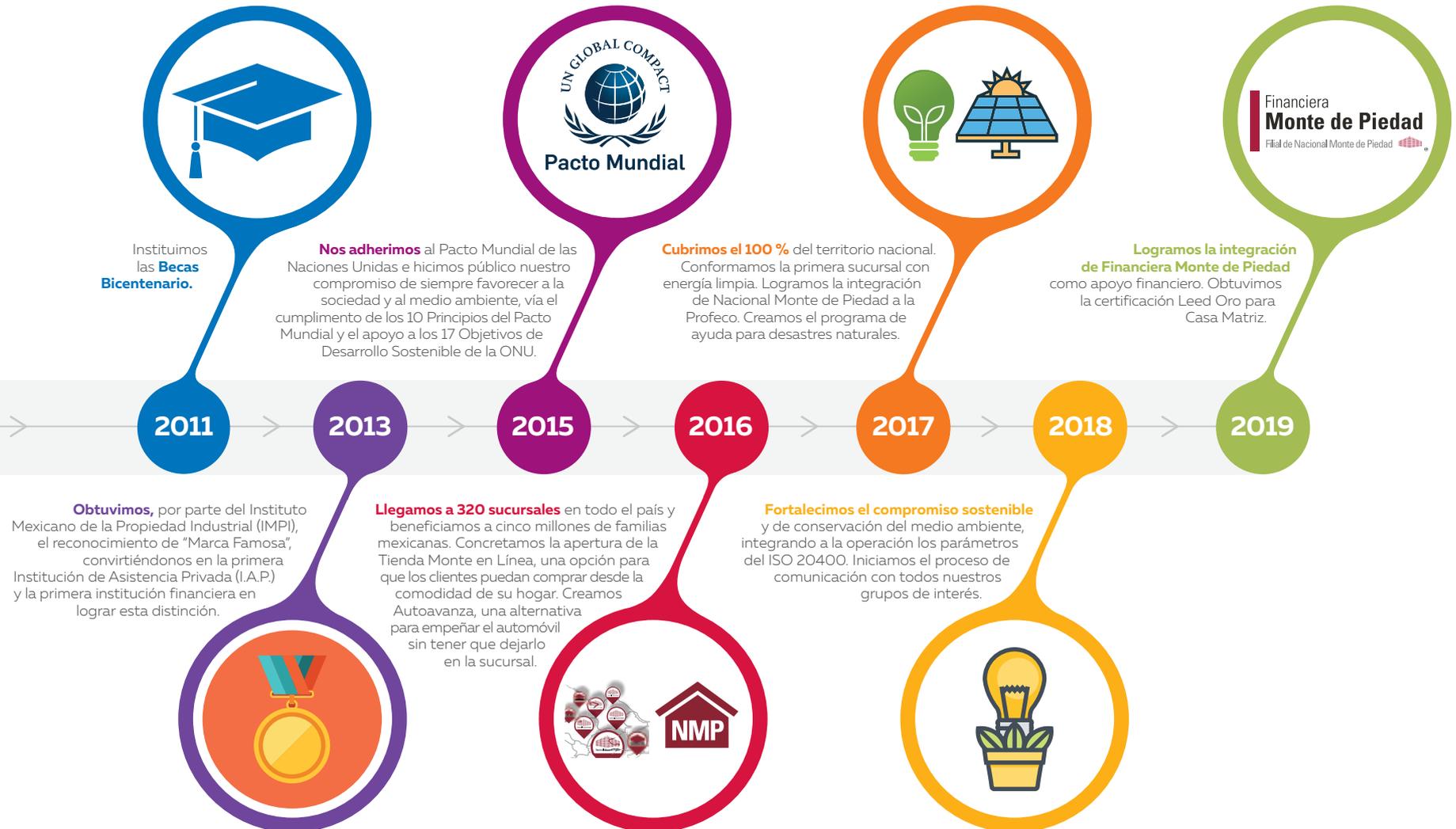


2.2 Historia - Línea de tiempo



Nacional Monte de Piedad fue fundado en 1775 con el nombre de Sacro y Real Monte de Piedad de Ánimas, por Don Pedro Romero de Terreros, importante minero y uno de los hombres más ricos de la Nueva España.

Desde su origen se estableció que no perseguiría fines de lucro ni remuneración alguna, tendría como misión "Ayudar a quien lo necesite" y un mandato de perpetuidad que se ha cumplido a cabalidad durante 244 años.



2.3 Mandatos fundacionales, misión, visión y valores

2.3.1 Mandatos fundacionales

Desde su creación en 1775, Nacional Monte de Piedad se ha regido por tres mandatos fundacionales:

1. Ayudar a quien lo necesite a través del préstamo prendario, para lograr la inclusión financiera de los mexicanos.
2. Asistir a toda persona que tenga alguna necesidad, sin discriminar raza, sexo, religión, edad o situación económica.
3. Combatir la usura y operar a perpetuidad.

A la fecha se han cumplido a cabalidad los tres mandatos, con todos los desafíos y las transformaciones institucionales que esto ha implicado. Hoy estamos preparados para mantener el liderazgo que nos caracteriza con una visión de perpetuidad.

2.3.2 Misión

Ayudar a quien lo necesite, a través del préstamo prendario, servicios financieros y actividades e inversiones de impacto social.

2.3.3 Visión

Ser la Institución de Asistencia Privada más admirada, al apoyar a seis millones de familias mexicanas en 2025.

2.3.4 Valores

Conciencia Social: Cumplimos nuestra responsabilidad social, participando activamente en la conservación del medio ambiente y favoreciendo el desarrollo de México.

Eficiencia: Realizamos nuestras labores diarias con las mejores prácticas, llevando a cabo procesos óptimos, innovadores y garantizados.

Integridad: Actuamos de manera respetuosa, honesta y responsable, administrando de forma transparente los recursos.

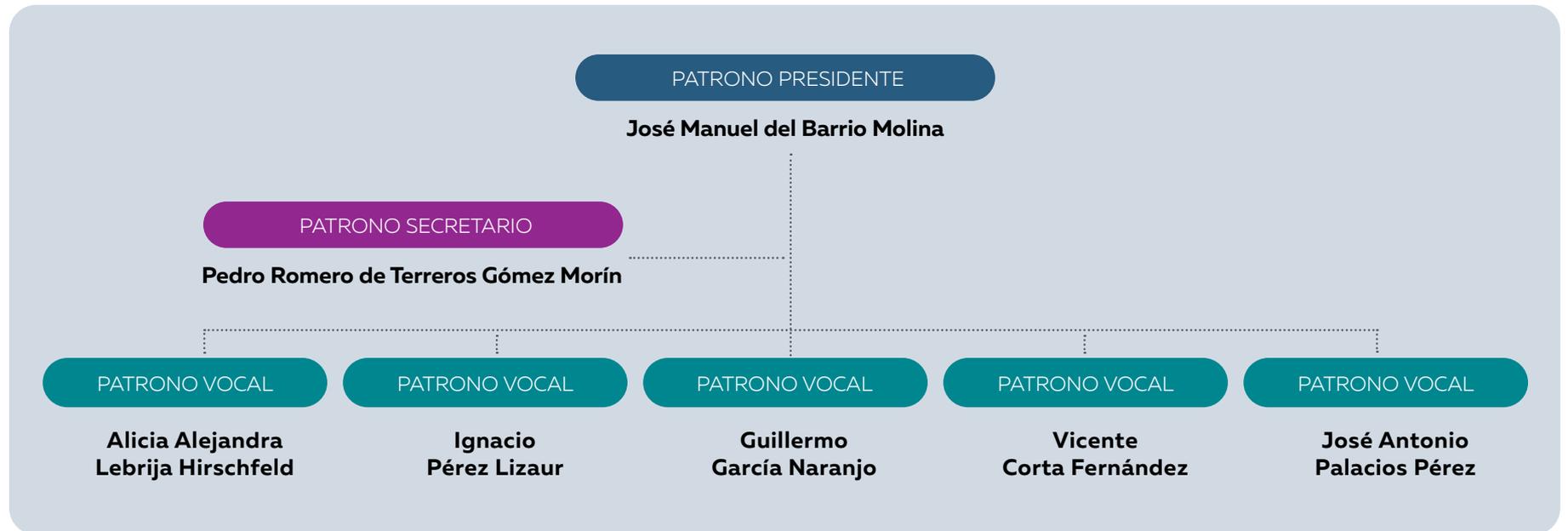
Pasión por Servir: Damos el mejor trato con calidez, ofreciendo soluciones que exceden las expectativas de nuestros clientes.



2.4 Estructura de gobierno

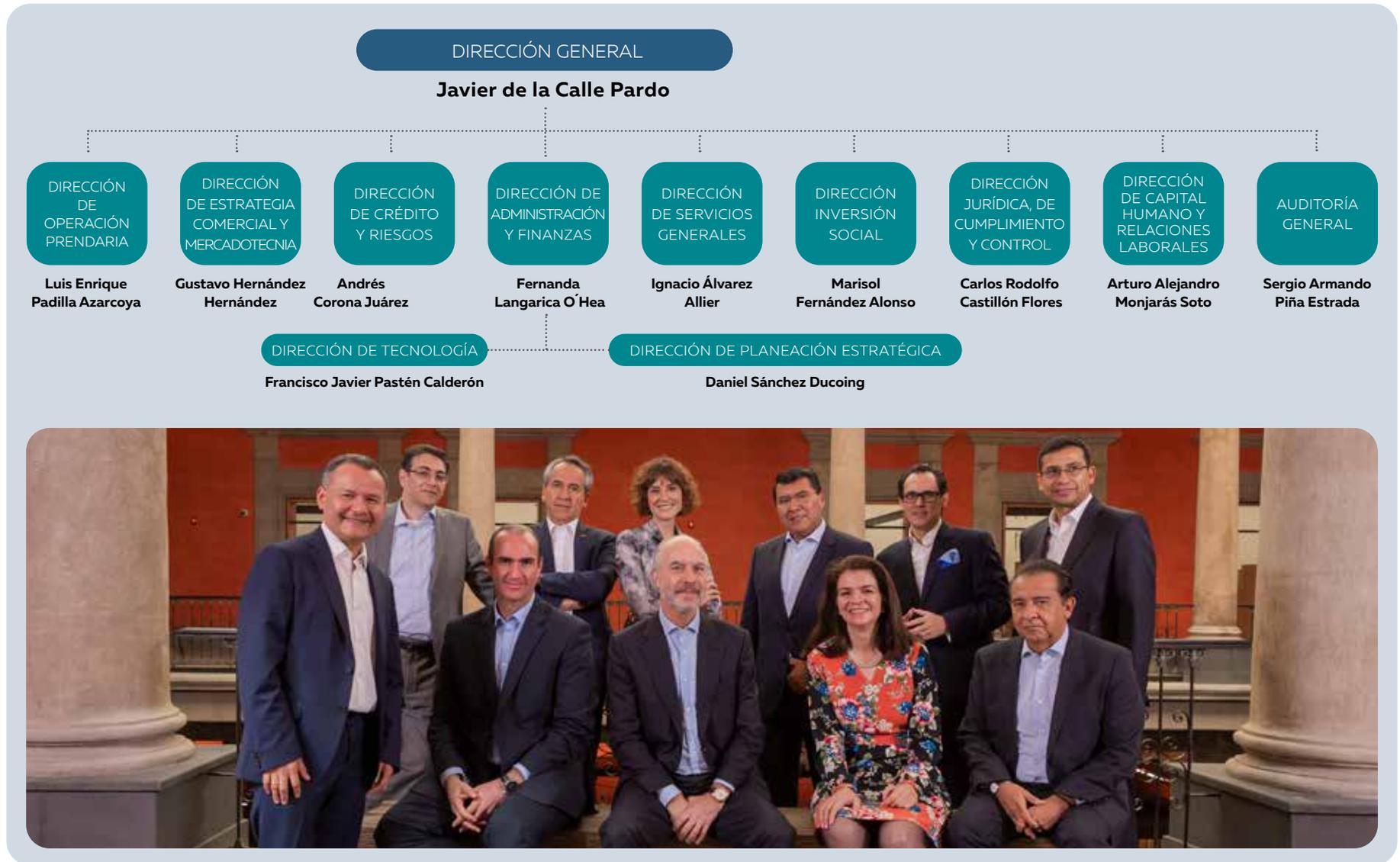
2.4.1 Patronato

Al no existir un grupo de accionistas en nuestra Institución, el H. Patronato es el órgano encargado de cuidar y velar por sus intereses y su patrimonio. El Patronato busca mantener la perpetuidad de la Institución y asegurar la continuidad en el cumplimiento del mandato estatutario de su fundador, por medio del desarrollo de sus funciones, responsabilidades y de proveer la dirección estratégica.



2.4.2 Estructura operativa

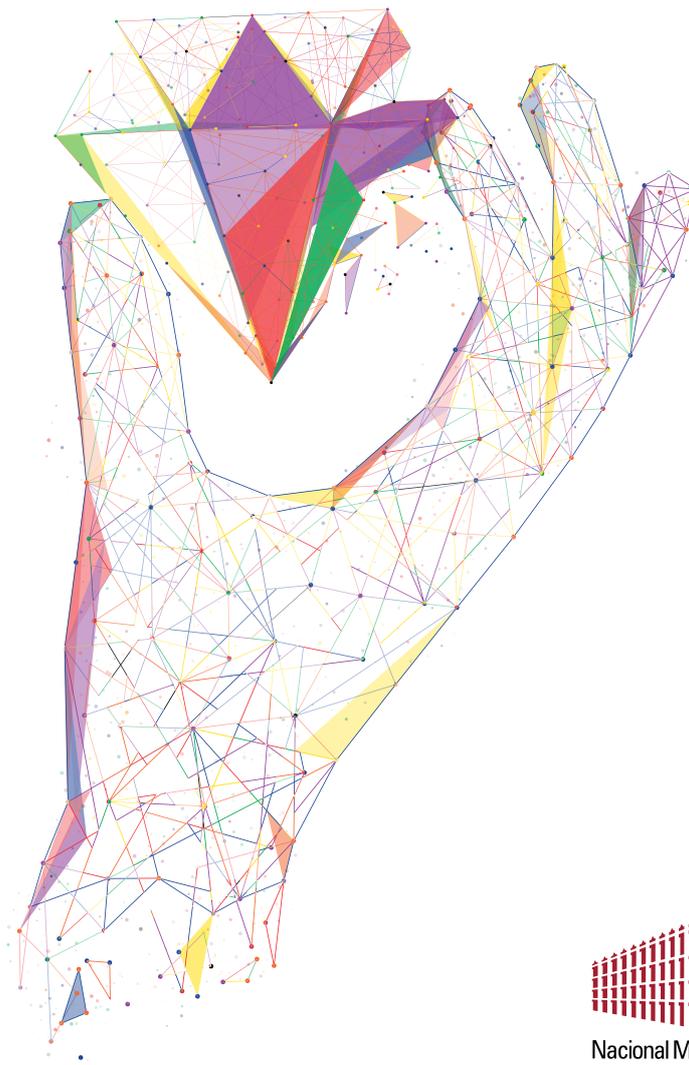
La estructura operativa de Nacional Monte de Piedad:



3

Nuestros modelos de **FINANCIAMIENTO**

Informe de Sostenibilidad **2019**



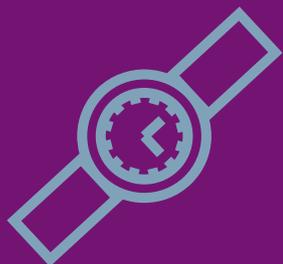
Nacional Monte de Piedad.



+ de 10 MILLONES
PRÉSTAMOS COLOCADOS
durante el 2019.



1,659,506
CLIENTES ATENDIDOS



8 de cada 10
EMPEÑOS
el cliente recupera sus prendas.



\$824,038,418
**MONTO DE
CRÉDITO SUBSIDIADO**

Nuestra Institución se ha distinguido por el crédito prendario que otorga, siendo tal su alcance que es la casa de empeño por antonomasia en el imaginario colectivo mexicano. Hoy en día otorga créditos personales, no prendarios, a través de Financiera Monte de Piedad a fin de aprovechar la experiencia acumulada en el rubro de apoyo financiero a las familias mexicanas y el conocimiento de sus clientes, su imagen y buena reputación.



3.1 Modelo crédito prendario

3.1.1 Empeño en Nacional Monte de Piedad

El empeño o crédito prendario es el préstamo que se recibe a cambio de un objeto de valor, propiedad de quien solicitará el recurso y que pueda trasladarse para ser dejado en garantía.

Se pueden empeñar joyas, relojes, herramientas, aparatos electrónicos, equipos de cómputo, teléfonos celulares, bicicletas, motocicletas y, ahora, hasta automóviles.

El monto del préstamo dependerá del valor del objeto entregado en garantía, el cual será definido por uno de los valuadores certificados, existe un monto de préstamo subsidiado el cuál para cumplir con nuestro mandato funcional de "ayudar a quién lo necesite", una persona puede recibir un préstamos de \$30, los cuáles no cubren los gastos de operación global, siendo este \$1,500. El periodo mínimo para recuperar joyas y relojes es de 15 días, y para otros objetos es de solo un día. Para recobrar

las prendas en aparatos electrónicos y artículos varios se cuenta con hasta cinco meses para pagar. En joyas el plazo es de hasta 20 meses, aunque deben liquidarse los intereses y el IVA generado cada cinco meses. Este pago se llama refrendo.

Cuando se ha cubierto el total del préstamo, más los intereses y el IVA generados, podrá procederse al desempeño para obtener de vuelta el artículo en prenda.

Si no se cubre el préstamo a tiempo, existe la oportunidad de pagar un desempeño extemporáneo cuyo vencimiento es de 30 a 32 días.

Concluido este último plazo, los artículos pasan a venderse en la Tienda Monte de la sucursal donde se empeñaron. Ya vendidos no podrán ser recuperados, pero si fueron enajenados por un precio mayor al adeudo, se entrega ese sobreprecio, llamado demasía. La demasía es una buena práctica presente en pocas instituciones de crédito prendario.

3.1.2 Tipo de crédito prendario

3.1.2.1 Empeño Clásico

Se cuenta con un periodo de hasta cinco meses para pagar el monto del empeño junto con los intereses generados y el correspondiente IVA. Una vez liquidado todo esto, se obtiene de vuelta la prenda.

En joyas se pueden obtener hasta tres refrendos y alargar el plazo a 20 meses.

3.1.2.1 Pagos Libres

En este modelo hay pagos parciales que se adaptan a las posibilidades del cliente, quien decide cuándo y cuánto pagar para ir disminuyendo el monto del préstamo e intereses. El lapso para pagar el crédito obtenido

por empeño de un artículo y obtenerlo de vuelta es de hasta cinco meses. Para joyas el plazo se extiende a 20 meses.

3.1.2.2 Autoavanza

Es el préstamo que se recibe al empeñar un automóvil. Puede dejarse en prenda o seguirse usando.

Si se deja el auto en depósito se tienen hasta 12 meses para pagar, con 11 refrendos y un plazo mínimo de dos meses.

Si se sigue usando, el cliente cuenta con un periodo de hasta ocho meses para pagar el préstamo, liquidando cada mes los intereses y el IVA generado.



3.1.3 Sucursales y cobertura



- 1. Baja California Sur
- 2. Baja California Norte
- 3. Sonora
- 4. Chihuahua
- 5. Sinaloa
- 6. Durango
- 7. Coahuila
- 8. Nuevo León
- 9. Zacatecas
- 10. Nayarit
- 11. Aguascalientes
- 12. San Luis Potosí
- 13. Tamaulipas
- 14. Jalisco
- 15. Guanajuato
- 16. Querétaro
- 17. Hidalgo
- 18. Colima
- 19. Michoacán
- 20. Estado de México
- 21. Ciudad de México
- 22. Tlaxcala
- 23. Morelos
- 24. Puebla
- 25. Veracruz
- 26. Guerrero
- 27. Oaxaca
- 28. Chiapas
- 29. Tabasco
- 30. Campeche
- 31. Yucatán
- 32. Quintana Roo

Actualmente, contamos con

321

SUCURSALES

en toda la República Mexicana.



Tenemos presencia en cada uno de los

32

ESTADOS DEL PAÍS

3.1.4 Préstamos colocados

**MONTO DE PRÉSTAMO
PROMEDIO MENSUAL**

\$3,081.00

**PROMEDIO DE
PRENDAS POR CLIENTE**

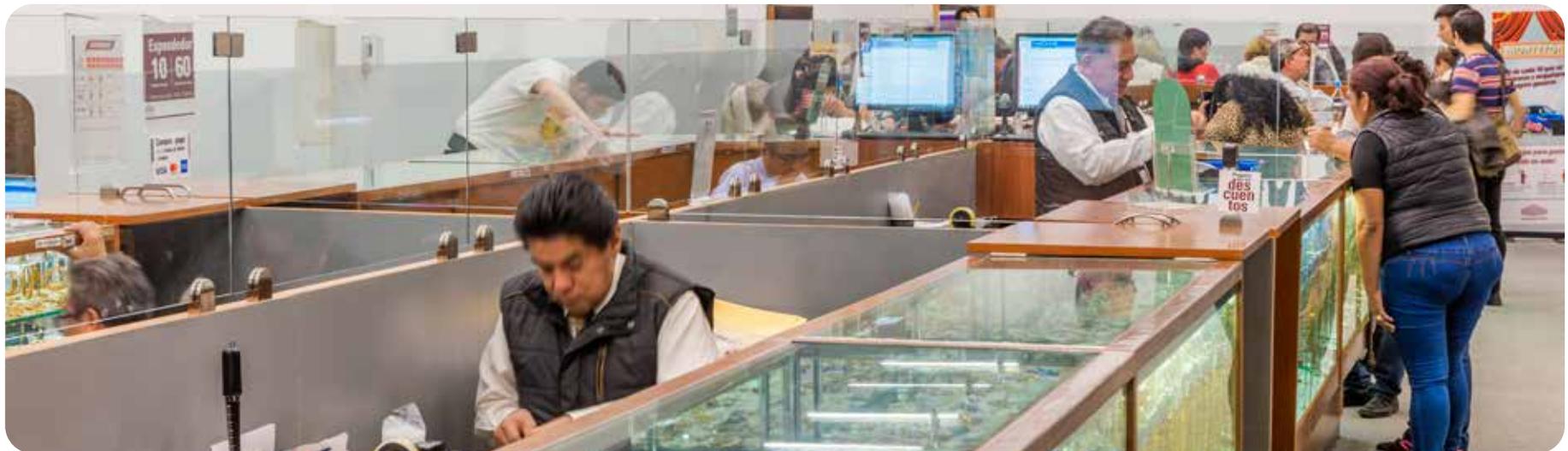
6.4

TOTAL DE EMPEÑOS REALIZADOS

10,546,995

TOTAL DE PRESTAMO COLOCADO

\$32,503,847,822



3.1.5 Cartera y ventas

RECUPERACIÓN PRENDAS

Promedio de recuperación estimada en 2019

79.9 %	79.1 %
EN CAPITAL	EN PARTIDAS



3.1.6 Clientes

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS

CLIENTES REGISTRADOS
329,099

ACTIVACIÓN CLIENTES
277,694
(el 84 % de los registrados)

CLIENTES ACTIVOS EN DEPOSITO (CAD)
1,265,949

CLIENTES ÚNICOS QUE EMPEÑARON EN 2019:

1,659,506



OPERACIONES POR RANGO DE PRÉSTAMO

3,285,064	Rango de \$0 a \$1,000.00
1,111,546	Rango de \$1,001.00 a \$2,000.00
2,792,837	Rango de \$2,001 a \$3,000
1,561,613	Rango de 3,001 a 4,000
886,739	Rango de 4,001 a 5,000
548,876	Rango de 5,001 a 6,000
360,320	Rango de >= 6,001



3.2 Modelo de crédito personal – Financiera Monte de Piedad

3.2.1 ¿Qué es?

- Es una Sociedad Financiera Popular SOFIPO (las SOFIPOS son instituciones financieras que tienen como objetivo dar servicios de ahorro y préstamo a sus clientes).
- Inicia operaciones en el 2013.
- Se constituye como filial de Nacional Monte de Piedad en 2018.
- Tiene presencia en CDMX, Estado de México, Guadalajara, León, Querétaro, Aguascalientes, Veracruz, Torreón, Monterrey, Mérida.
- Está regulada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores CNBV.

3.2.2 Antecedentes y misión

El propósito del préstamo personal es ofrecer una alternativa de financiamiento, a través de un crédito sin garantía a los clientes con mejor experiencia de pago en nuestra Institución.



Los clientes son personas con actividad generadora de ingresos: microempresarios, comerciantes, asalariados, etc., cuyo historial de empeño refleja diversas transacciones, buen índice de recuperación y prendas en depósito, por lo que califican para ofrecerles un préstamo personal sin garantía y se identifican como “clientes relevantes”.

TIPOS DE PRODUCTOS:

Tipo	Modalidad	Descripción
Nuevo	Tradicional	Se otorga por primera vez
Renovación	Básica	Se aprueba una vez que el crédito ha sido pagado
	Plus	El crédito está pre autorizado
Top up	Renovación Anticipada	Se ofrece durante la vigencia del crédito activo

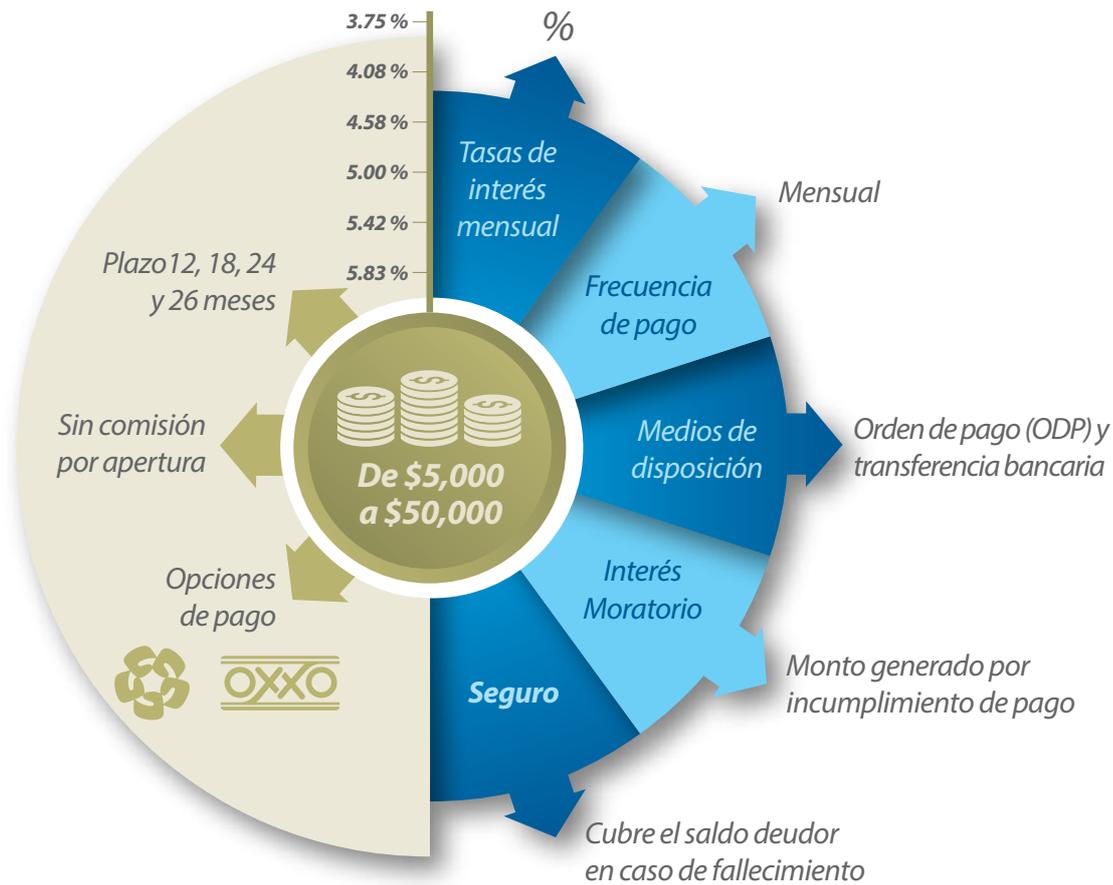
*El top up se ofrece a partir de que el cliente paga el 70 % del crédito.

Tipo	Modalidad	Descripción	Montos
Consolidación Área Metropolitana	Tradicional	Se otorga de primera ocasión	Igual o mayor a \$10,000 y hasta \$199,990. Con opción a obtener 30 % del monto a consolidar para liquidez.
	Con Aval	Por primera vez. Con obligado solidario de su núcleo familiar	A partir de \$200,000 hasta \$400,000. Con opción a obtener 30 % del monto a consolidar para liquidez

3.2.3 Préstamo personal sin garantía

Es un préstamo exclusivo para clientes seleccionados de Nacional Monte de Piedad, con pagos fijos mensuales o quincenales.

Características del PPSG:



3.2.4 Crédito de consolidación de deuda

La consolidación de deuda es una manera de hacer que el pago de la deuda sea más fácil de manejar. En lugar de efectuar varios pagos mínimos mensuales en diversas cuentas, esta estrategia de pago implica obtener un nuevo préstamo para combinar y liquidar otras deudas.

3.2.5 Crédito de liquidez con garantía hipotecaria

Es un crédito que otorga liquidez a través de una garantía inmobiliaria, Con un plazo de 60 meses, montos entre \$300,000 y \$2,000,000 y sin penalización por pago anticipado.



3.2.6 Préstamos colocados

PRÉSTAMOS COLOCADOS

180,179

históricos de los cuales **57,214**
se encuentran activos

3.2.7 Cartera y ventas

CARTERA TOTAL

\$1,004,030,267

CRÉDITO PROMEDIO ANUAL

\$23,083

3.2.8 Clientes

NÚMERO DE CLIENTES

119,709

históricos de los cuales **56,504**
se encuentran activos

4

Impulsamos el
DESARROLLO
sostenible de México

Informe de
Sostenibilidad **2019**



Nacional Monte de Piedad.

611
INSTITUCIONES
APOYADAS



\$376,918,507.85

DE REMANENTES

de la operación prendaria destinados a inversión social.



1,691,782
PERSONAS APOYADAS



\$5.5
MILLONES

otorgados a través del premio
Nacional Monte de Piedad.



Nacional Monte de Piedad.

4.1 Objetivo de Inversión Social

La labor de Inversión Social de Nacional Monte de Piedad, forma parte esencial del cumplimiento de su misión que es ayudar a quien lo necesite.

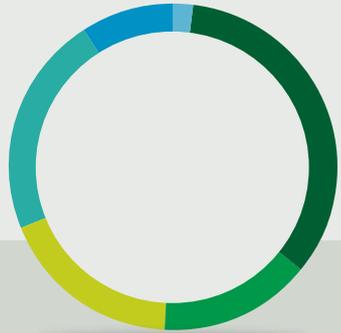
Nuestro objetivo es contribuir al desarrollo sostenible de México, buscando que las personas en situación de vulnerabilidad ejerzan plenamente sus derechos y que de esta manera se cierren las brechas de desigualdad y se elimine la pobreza en el país.

Por ello, invertimos en Organizaciones de la Sociedad Civil que atienden distintas problemáticas sociales: educación y salud, formación para trabajo digno e inclusión financiera, entre otras.

Nuestra inversión social está centrada en el logro de resultados y el ejercicio pleno de los derechos humanos, con miras a apoyar la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



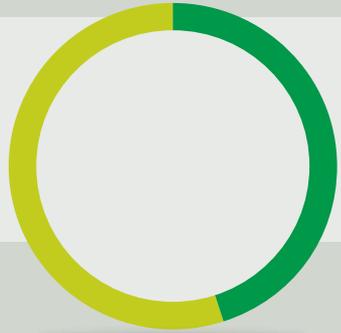
Porcentaje de población apoyada por edad



Grupo por edad

Lactantes	2 %
Niñas y niños	34 %
Adolescentes	15 %
Jóvenes	18 %
Adultos	22 %
Personas mayores	9 %

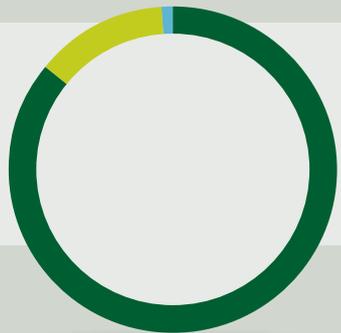
Porcentaje de población apoyada por género



Porcentaje

Hombres	45 %
Mujeres	55 %

Porcentaje de inversión por temática (PSD, FTD, IF)



Inversión por temática

Problemas Sociales Diversos	86 %
Formación para Trabajo Digno	13 %
Inclusión Financiera	1 %



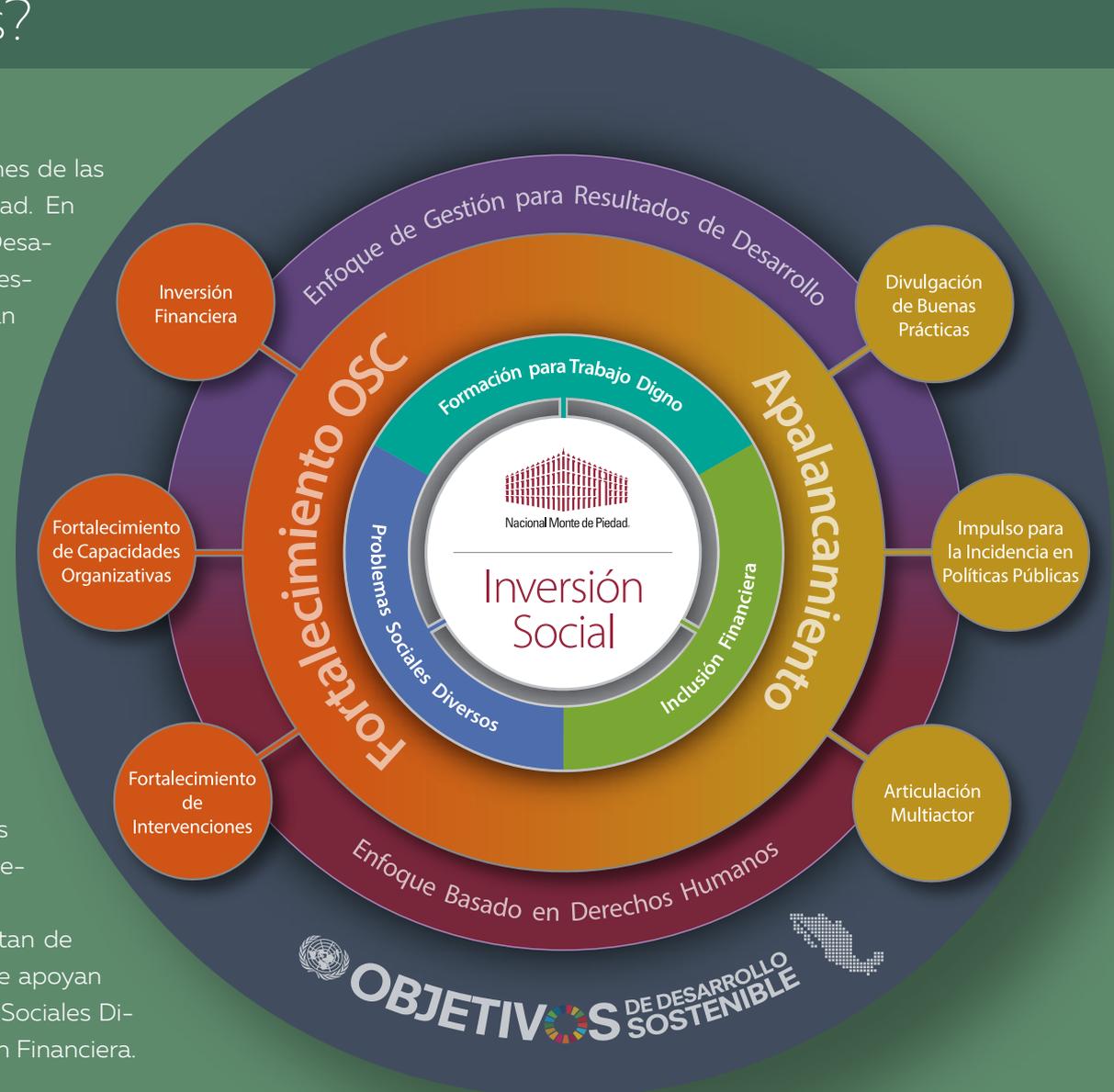
4.2 ¿Cómo invertimos?

4.2.1 Modelo de Inversión Social

Busca generar cambios de fondo en las condiciones de las personas que viven en situación de vulnerabilidad. En este sentido, nos alineamos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, y las estrategias que componen el modelo se encuentran sustentadas en los enfoques de Gestión para Resultados de Desarrollo y el Enfoque Basado en Derechos Humanos.

Operamos a través de dos estrategias: Fortalecimiento y Apalancamiento. Cada una de estas estrategias se ejecuta mediante tres líneas de acción. Para fortalecer a las OSC, realizamos inversión financiera e impulsamos la mejora, tanto de sus capacidades organizacionales como de sus intervenciones. A su vez, la estrategia de Apalancamiento consiste en la divulgación de buenas prácticas realizadas por las organizaciones, el impulso a la incidencia pública y, finalmente, en la articulación de diferentes actores para favorecer acciones que contribuyan con el desarrollo sostenible de México.

Las acciones señaladas en el modelo se ejecutan de manera distinta, según las líneas temáticas que se apoyan desde la Dirección de Inversión Social: Problemas Sociales Diversos, Formación para el Trabajo Digno e Inclusión Financiera.



4.2.2 Contribución al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

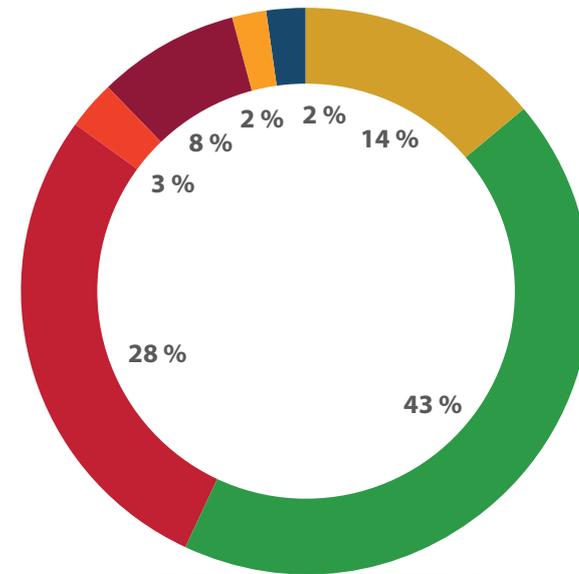
En Nacional Monte de Piedad contribuimos de manera directa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 16 "Paz, Justicia e Instituciones Sólidas" y 17 "Alianzas para Lograr los Objetivos", mediante las acciones que ejecutamos desde la Dirección de Inversión Social; por ejemplo, la divulgación de buenas prácticas, estrategias de fortalecimiento de las OSC, alianzas estratégicas, convenios de coinversión, evaluaciones de impacto y la articulación de plataformas para la incidencia pública.

Además de la contribución directa de Nacional Monte de Piedad a esos objetivos, a través de nuestras líneas de acción, la Dirección de Inversión Social impulsa a las OSC para que orienten sus servicios al cumplimiento de los objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y a que alineen sus acciones en favor de las personas, el planeta y la prosperidad.

Para ello, realizamos valoraciones de las intervenciones apoyadas por Nacional Monte de Piedad en las que identificamos aciertos y áreas de oportunidad, según el nivel de intervención en el que se ubican. Los resultados nos permiten ofrecer oportunidades de fortalecimiento adecuadas para cada tipo de organización y elaborar recomendaciones puntuales, de modo que se favorezca su alineación al logro los ODS y, por lo tanto, la mejora de las condiciones de vida de las personas que atienden.

Mediante el trabajo de nuestras OSC aliadas, en 2019 contribuimos al logro de siete objetivos:

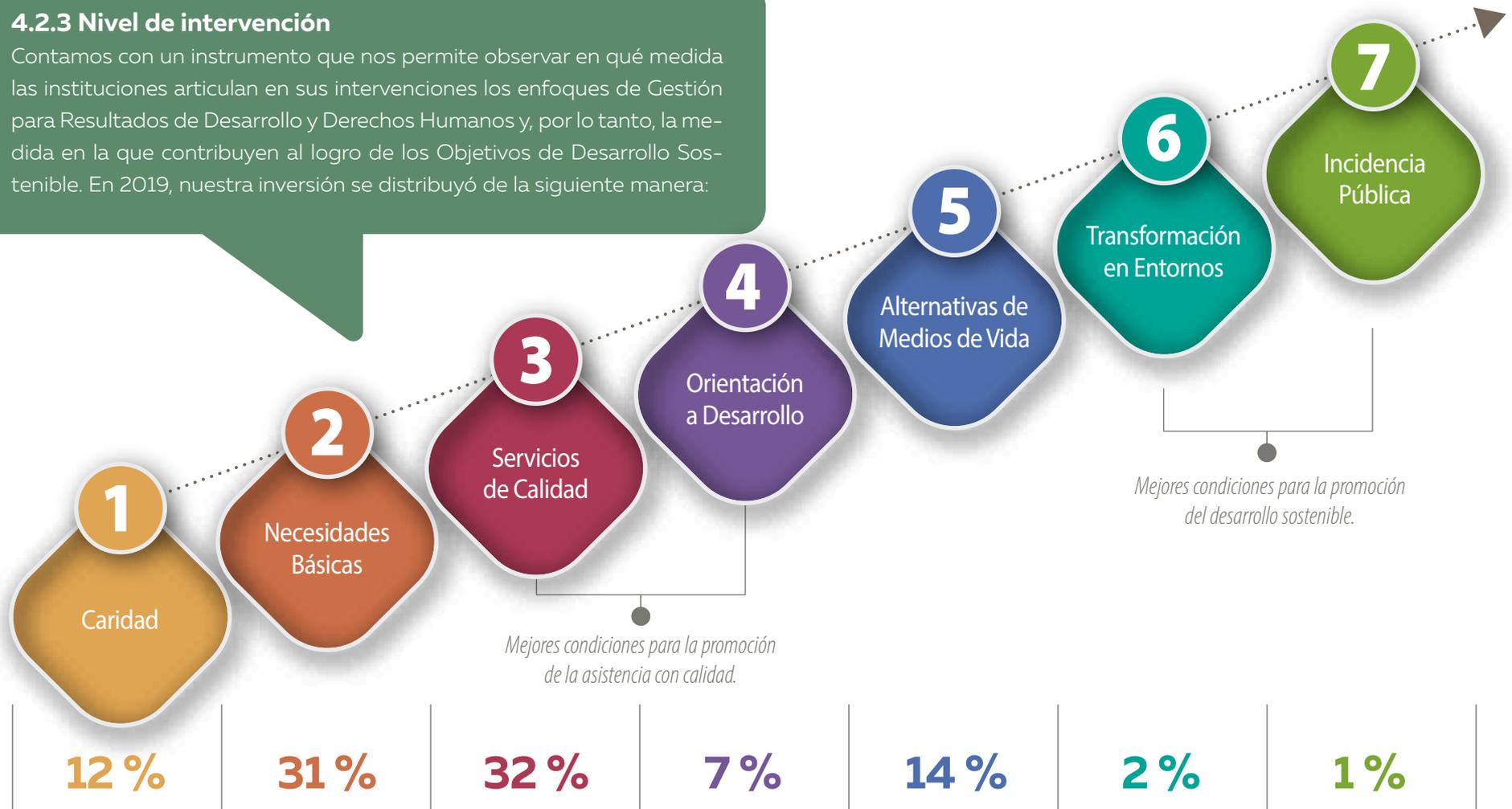
ODS apoyados por las OSC aliadas en 2019



-  **ODS 2** "Hambre Cero"
-  **ODS 3** "Salud y Bienestar"
-  **ODS 4** "Educación de Calidad"
-  **ODS 5** "Igualdad de Género"
-  **ODS 8** "Trabajo Decente y Crecimiento Económico"
-  **ODS 11** "Ciudades y Comunidades Sustentables"
-  **ODS 17** "Alianzas para lograr los objetivos"

4.2.3 Nivel de intervención

Contamos con un instrumento que nos permite observar en qué medida las instituciones articulan en sus intervenciones los enfoques de Gestión para Resultados de Desarrollo y Derechos Humanos y, por lo tanto, la medida en la que contribuyen al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En 2019, nuestra inversión se distribuyó de la siguiente manera:



- **34 % de la inversión** se destinó a intervenciones orientadas a la asistencia o caridad (niveles 1 a 3), es decir, instituciones enfocadas en la atención de una necesidad inmediata.
- **66 % de la inversión** se destinó a intervenciones con componentes de desarrollo (niveles 4 a 7), es decir, a instituciones dedicadas a la generación de capacidades en las personas atendidas y otros actores que favorecen que el cambio generado se mantenga en el tiempo.

4.3 ¿En qué invertimos?

4.3.1 Problemas Sociales Diversos

Dentro de esta área temática potenciamos la eficacia de las Instituciones de Asistencia y Beneficencia Privada (I.A.P. e I.B.P.), para contribuir a mejorar las condiciones de vida de las personas en situación de vulnerabilidad y a reforzar el ejercicio de sus derechos, en temas como: salud, educación de calidad, desarrollo comunitario, igualdad de género, seguridad alimentaria, entre otros.

4.3.1.1 Fortalecimiento de Organizaciones de la Sociedad Civil

Con esta estrategia buscamos *hacer más fuertes* a las Organizaciones de la Sociedad Civil con las que trabajamos, a través de tres líneas de acción:

- Inversión financiera.
- Fortalecimiento de capacidades organizacionales.
- Fortalecimiento de intervenciones.

Así intentamos dar respuesta a uno de los grandes desafíos de las Organizaciones de la Sociedad Civil: construir intervenciones efectivas y evidenciar los logros positivos que mejoren sustancialmente las condiciones de vida de las personas y sus comunidades.

Inversión financiera

Aportamos recursos económicos a Instituciones de Asistencia y Beneficencia Privada que operan programas pertinentes vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

DE 611, 569
INSTITUCIONES SON APOYADAS POR
PROBLEMAS SOCIALES DIVERSOS



\$324.8
MILLONES
monto total de la inversión



1.5
MILLONES
de personas apoyadas
(cobertura)



Fortalecimiento de capacidades organizacionales

Durante 2019 trabajamos en la actualización del instrumento para la valoración de las capacidades organizacionales que apoyamos, con el fin no sólo de contribuir con la mejora de sus estructuras administrativas y operativas, sino también para favorecer la adopción del Enfoque de Derechos. En este sentido, a lo largo del año realizamos 220 valoraciones acompañadas de recomendaciones puntuales para el logro de este fin.

Fortalecimiento de Intervenciones

Promovemos que las instituciones incrementen la eficacia y sostenibilidad de sus intervenciones sociales, con base en los Enfoques de Gestión para Resultados de Desarrollo y Derechos Humanos. A continuación explicamos las dos líneas de acción que seguimos para el fortalecimiento de las intervenciones:

Fortalecimiento grupal

En este año, mantuvimos nuestros esfuerzos para la articulación con otros inversionistas sociales en el programa AliadOSC con Dibujando un Mañana México I.A.P., Quiera Fundación de la Asociación de Bancos de México A.C. y Promotora Social México A.C.

Este programa de mediano plazo se enfoca en las instituciones ubicadas en los niveles de intervención 1, 2, 3 y 4, y promueve la formación colectiva de las instituciones en la adopción de los principios elementales de los enfoques de desarrollo y derechos humanos.

El programa tiene una duración de dos años. En 2019 concluimos el primero con la participación de 92 organizaciones y 175 personas.

Por otro lado, este programa de fortalecimiento grupal se ha complementado con una alianza con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), con la finalidad de contribuir a que las organizaciones transiten hacia un Enfoque de Derechos, Desarrollo Sostenible e Inclusión Social.

Al finalizar el curso, la proporción de participantes con capacidades suficientes para la integración del Enfoque Basado en Derechos Humanos pasó de 27 % a 70 %. Las principales capacidades desarrolladas se relacionan con el dominio y manejo de conceptos e instrumentos para la integración del EBDH y los ODS.

Fortalecimiento individual

Desde 2016, acompañamos a cien instituciones ubicadas en niveles de intervención 5, 6 y 7 en un proceso de profesionalización individualizado que busca reforzar la solidez del diseño de su intervención y sus capacidades para implementar sus acciones bajo los principios de los enfoques de desarrollo y derechos humanos, y también generar evidencia para mejorar la toma de decisiones.

El proceso de fortalecimiento individual consta de cuatro etapas. En 2019, 35 instituciones concluyeron el proceso. El total se distribuye de la siguiente manera:

Etapas de Fortalecimiento 1 A 1				
Diagnóstico	Diseño	Implementación	Rendición de cuentas	Concluyó
9	1	11	44	35

Desde el inicio del proceso de fortalecimiento en 2016 a la actualidad, 45 organizaciones han incrementado su nivel de intervención, de acuerdo con el puntaje obtenido en la valoración aplicada para identificar sus avances.

4.3.1.2 Divulgación de buenas prácticas

Financiamos y difundimos investigaciones, metodologías de intervención y evaluaciones de resultados e impactos como medio para promover el aprendizaje colectivo y el reforzamiento de los modelos de gestión de otras organizaciones civiles, con base en evidencia propia del sector.

En 2019, junto con la Red de Discapacidad de Nuevo León, llevamos a cabo el foro "Evaluación de impacto y vinculación multiactor: aprendizajes de la sociedad civil en la atención a personas con discapacidad." El objetivo de este evento fue compartir con los asistentes las experiencias de organizaciones que han pasado por procesos de evaluación, así como difundir aprendizajes en la formación de alianzas. 32 organizaciones fueron parte de este encuentro.

Por otro lado, invertimos en la implementación de siete evaluaciones de impacto de instituciones que han demostrado contar con condiciones básicas para evaluar el cambio generado en las personas que atiende cada una. Tres de estas evaluaciones ya han sido concluidas, mientras que cuatro de ellas se encuentran en marcha.

4.3.1.3 Articulación multiactor

Apoyamos iniciativas que integran el talento y potencial de diversos actores en la solución de un problema público de interés para Nacional Monte de Piedad, I.A.P.



Financiamos y difundimos investigaciones, metodologías de intervención y evaluaciones de resultados e impactos como medio para promover el aprendizaje colectivo y el reforzamiento de los modelos de gestión de otras organizaciones civiles, con base en evidencia propia del sector.

Posible

En alianza con Fundación Televisa, trabajamos para impulsar el emprendimiento innovador en México. Los principales logros en 2019 de esta alianza fueron los siguientes:



Becas Generación Bicentenario

Adicionalmente, desde 2010, en conjunto con la Secretaría de Educación Pública, Fundación Azteca y el Sindicato nacional de Trabajadores de la Educación, apoyamos a mil alumnos a través del Programa Becas Generación Bicentenario, para que continúen con su formación educativa.



4.3.2 Formación para el Trabajo Digno

Apoyamos iniciativas, proyectos y programas que nos permitan contribuir a mejorar el acceso y la calidad del trabajo de jóvenes, trabajadoras del hogar y trabajadores por cuenta propia en México.

4.3.2.1 Inversión financiera

Invertimos en soluciones de empleabilidad enfocadas a que jóvenes en transición de la escuela al trabajo y jóvenes desocupados accedan a un empleo o auto-empleo digno, para mejorar sus competencias técnicas y socioemocionales para insertarse en el mercado laboral.

Asimismo, invertimos en iniciativas que promuevan el ejercicio pleno de los derechos de las trabajadoras del hogar, que desarrollen sus competencias y dignifiquen el trabajo doméstico. Igualmente, invertimos en los proyectos que buscan mejorar las condiciones del auto empleo de los trabajadores por cuenta propia, aumentando sus competencias y vinculando su emprendimiento con oportunidades de mercado.

\$50
MILLONES DE INVERSIÓN

4.3.2.2 Divulgación de buenas prácticas

Apoyamos iniciativas que aumenten los conocimientos y capacidades de los actores del ecosistema de empleabilidad y trabajo digno a través de evaluaciones, investigaciones, foros y encuentros que faciliten el diálogo colaborativo entre ellos.

DE 611, 40
INSTITUCIONES SON APOYADAS POR
FORMACIÓN PARA TRABAJO DIGNO

187,060
PERSONAS APOYADAS

Foros	Número de participantes
Seminario de presentación de estudios técnicos: Inclusión Laboral y Social de las Trabajadoras del Hogar en México	70 personas organismos de gobierno, organismos internacionales y OSC
Encuentro de Colectivos de Trabajadoras del Hogar	55 personas 16 OSC y Colectivos
Mesa de Trabajo: Jóvenes, mercado laboral y sociedad civil	36 participantes 18 OSC
Conversatorio: Partería y Trabajo Digno	12 participantes - 8 OSC
Encuentro Regional de Trabajadoras del Hogar	60 participantes 26 OSC
Encuentro: Redes por la Empleabilidad y el Trabajo Digno de los Jóvenes en el Sureste	19 personas 13 OSC
Encuentro: Redes por la Empleabilidad y el Trabajo Digno de los Jóvenes en la Frontera Norte	42 personas 17 OSC
Curso-Taller: Evaluación de resultados e impactos en programas de Empleabilidad Juvenil	40 personas 20 OSC

Publicaciones 2019

Produjimos y publicamos cinco documentos técnicos con la Organización Internacional del Trabajo, documentos utilizados por sociedad civil y gobierno en los procesos de incidencia pública:

1. Perfil del trabajo doméstico remunerado.
2. Perfil de los empleadores de las personas que realizan trabajo doméstico en México.
3. Buenas prácticas y aprendizajes internacionales para el caso mexicano.
4. Doce recomendaciones para el programa de inclusión obligatoria de las Trabajadoras del Hogar en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).
5. Guía de derechos para personas trabajadoras del hogar y empleadoras.

4.3.2.3 Impulso a la incidencia en política pública

Impulsamos las iniciativas colectivas de las Organizaciones de la Sociedad Civil para la creación o modificación de políticas públicas que mejoren las condiciones y favorezcan el trabajo digno en México. Lo logramos mediante la articulación entre actores y el apalancamiento técnico y financiero de las Organizaciones de la Sociedad Civil.

- Alianza “Jóvenes con Trabajo Digno”.

Nacional Monte de Piedad acompañó a más de 40 organizaciones civiles, fundaciones y empresas para la creación de la alianza a favor del trabajo digno de los jóvenes. Tiene el objetivo de ser una plataforma de conocimiento y acción conjunta para dialogar con empresas, gobierno y promover la voz y organización de jóvenes.

Además, este año apoyamos a organizaciones y colectivos que trabajan para impulsar el reconocimiento de los derechos laborales de las personas trabajadoras del hogar, que se estima ascienden a 2 millones 300 mil empleadas y empleados en el país. Para ello, trabajamos de la mano con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Instituto de Liderazgo Simone de Beauvoir, Fondo Semillas y Nosotr@s por la Democracia.

4.3.3 Inclusión Financiera

Mediante el trabajo en esta temática, buscamos impulsar la inclusión financiera, como un medio para la inclusión económica y social de las personas que viven en condiciones de vulnerabilidad. Renovamos nuestro convenio de colaboración con la Fundación de las Cajas de Ahorro Alemanas (Sparkassenstiftung), bajo el cual realizamos tres estudios que buscan contribuir a impulsar la inclusión financiera efectiva:

- Principales desafíos para profundizar la Política Nacional de Inclusión Financiera y la Estrategia Nacional de Educación Financiera, en México.
- Informe de Diagnóstico de la eficiencia de los mecanismos de protección a los Usuarios de Servicios Financieros.
- Mapeo de iniciativas y programas de educación financiera en el sector privado.



4.4 Premio Nacional Monte de Piedad 2019

Este Premio se otorga a organizaciones que han demostrado la incorporación efectiva del Enfoque de Gestión para Resultados de Desarrollo y el Enfoque Basado en Derechos Humanos, así como por sus prácticas de fortalecimiento institucional en materia de transparencia, rendición

de cuentas e incidencia pública. En 2019, se entregaron cinco Premios Nacional Monte de Piedad y un reconocimiento, con un monto total de donativos de cinco millones y medio de pesos. Se galardonó a las siguientes organizaciones:



Reconocimiento a la Orientación al Desarrollo
DONATIVO DE
\$500,000



Premio Nacional Monte de Piedad 2019 al Desarrollo Sostenible
DONATIVO DE
\$1,000,000



Premio Nacional Monte de Piedad a la Transformación Extraordinaria
DONATIVO DE
\$1,000,000



Premio Nacional Monte de Piedad 2019 al Desarrollo Sostenible
DONATIVO DE
\$1,000,000



Premio Nacional Monte de Piedad a la Transformación Extraordinaria
DONATIVO DE
\$1,000,000



Premio Nacional Monte de Piedad 2019 al Desarrollo Sostenible en Formación para el Trabajo Digno
DONATIVO DE
\$1,000,000



4.5 Desarrollo institucional y Alianzas

Buscamos coadyuvar en la formulación de estrategias y líneas de acción que nos permitan alcanzar nuestros objetivos en materia de vinculación nacional e internacional, fortalecimiento del ecosistema de la filantropía en México, el intercambio de experiencias y las alianzas con actores no tradicionales, así como la adopción de mecanismos de innovación para crear valor social.

Algunos de los diferentes actores que buscamos vincular son: academia, fundaciones donantes, áreas de responsabilidad social corporativa, inversionistas sociales, filántropos, gobiernos, medios de comunicación, Organizaciones de la Sociedad Civil, redes, organismos multilaterales, agencias de cooperación, entre otros.

Iniciamos nuestra vinculación con actores internacionales, como nuestra alianza con CAF Américas con la que buscamos fomentar la divulgación de conocimiento y articular las donaciones transfronterizas entre Estados Unidos y México.

También realizamos el Encuentro “Promoción y protección de los derechos humanos: transformar para el desarrollo sostenible”, en alianza con el PNUD. El evento contó con la participación de más de 50 OSC, durante el cual se realizó una importante reflexión sobre los enormes retos que se enfrentan en términos de equidad, respeto efectivo de los derechos humanos y no discriminación, en palabras de destacados ponentes.



4.6 Huella Social

ESTADO	INVERSIÓN FINANCIERA TOTAL	MONTO OTORGADO PSD*	MONTO OTORGADO FTD*	MONTO OTORGADO IF*	ORGANIZACIONES APOYADAS	POBLACIÓN	OTROS PROGRAMAS		OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE						
							Becarios	Ambulancias	ODS 2: Hambre Cero	ODS 3: Salud y Bienestar	ODS 4: Educación de Calidad	ODS 5: Igualdad de Género	ODS 8: Trabajo decente y Crecimiento económico	ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles	ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos
Aguascalientes	\$ 373,800.00	\$ 373,800.00	\$ -	\$ -	2	238	15	0	X	X					
Baja California	\$ 7,133,313.70	\$ 4,049,970.00	\$ 3,083,343.70	\$ -	7	19,458	29	0		X	X		X		X
Baja California Sur	\$ 469,000.00	\$ 469,000.00	\$ -	\$ -	1	3,363	0	0			X				
Campeche	\$ 337,310.00	\$ 337,310.00	\$ -	\$ -	2	420	10	0	X	X					
Cd. de México*	\$ 4,650,000.00	\$ 100,000.00	\$ 4,550,000.00	\$ -	5	3,638	20	0	X		X		X		
Chiapas	\$ 7,995,264.00	\$ 5,195,264.00	\$ 2,800,000.00	\$ -	10	2,845	15	4	X	X			X		
Coahuila	\$ 166,690,442.93	\$ 151,714,882.63	\$ 13,299,656.30	\$ 1,675,904.00	196	885,439	32	4	X	X	X	X	X	X	X
Chihuahua	\$ 1,200,000.00	\$ -	\$ 1,200,000.00	\$ -	1	1,500	12	4					X		
Colima	\$ 5,473,756.90	\$ 5,473,756.90	\$ -	\$ -	30	14,961	15	0	X	X	X	X			
Durango	\$ 251,000.00	\$ 251,000.00	\$ -	\$ -	1	1,389	14	5		X					
Estado de México	\$ 65,254,218.84	\$ 61,054,218.84	\$ 4,200,000.00	\$ -	63	70,525	25	4	X	X	X	X	X	X	X
Guanajuato	\$ 7,661,000.00	\$ 6,461,000.00	\$ 1,200,000.00	\$ -	3	1,463	13	4			X		X	X	
Guerrero	\$ 354,000.00	\$ 354,000.00	\$ -	\$ -	1	1,440	13	2			X				
Hidalgo	\$ 1,645,000.00	\$ 1,645,000.00	\$ -	\$ -	2	2,080	12	4		X					
Jalisco	\$ 2,806,000.00	\$ 696,000.00	\$ 2,110,000.00	\$ --	5	863	35	6		X	X	X	X		
Michoacán	\$ 3,280,840.00	\$ 3,280,840.00	\$ -	\$ -	22	18,727	12	0	X	X	X	X		X	
Morelos	\$ 2,981,000.00	\$ 2,981,000.00	\$ -	\$ -	2	1,883	11	0		X					
Nayarit	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	-	-	13	0							
Nuevo León	\$ 32,051,636.13	\$ 26,986,636.13	\$ 5,065,000.00	\$ -	57	161,560	13	2	X	X	X	X	X	X	X
Oaxaca	\$ 4,147,200.00	\$ 1,659,000.00	\$ 2,000,000.00	\$ 488,200.00	3	13,532	12	0				X	X		
Puebla	\$ 8,327,190.00	\$ 5,085,190.00	\$ 3,242,000.00	\$ -	16	141,529	21	0	X	X	X		X		X
Querétaro	\$ 11,754,490.87	\$ 11,754,490.87	\$ -	\$ -	45	37,417	15	2	X	X	X	X	X		
Quintana Roo	\$ 1,142,000.00	\$ 1,142,000.00	\$ -	\$ -	2	2,990	13	0			X				
San Luis Potosí	\$ 2,082,000.00	\$ 2,082,000.00	\$ -	\$ -	2	245	12	4			X			X	
Sinaloa	\$ 15,229,142.80	\$ 15,229,142.80	\$ -	\$ -	53	190,511	17	4	X	X	X		X	X	
Sonora	\$ 11,937,021.68	\$ 11,937,021.68	\$ -	\$ -	57	99,482	15	2	X	X	X	X	X	X	
Tabasco	\$ 1,000,000.00	\$ -	\$ 1,000,000.00	\$ -	1	120	11	0					X		
Tlaxcala	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	-	-	12	4							
Tamaulipas	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	-	-	15	0							
Veracruz	\$ 4,540,000.00	\$ 1,540,000.00	\$ 3,000,000.00	\$ -	6	4,102	34	0	X	X	X		X	X	
Yucatán	\$ 6,151,880.00	\$ 2,901,880.00	\$ 3,250,000.00	\$ -	16	10,062	14	2	X	X	X	X	X		X
Zacatecas	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	-	-	9	0							
Total	\$ 376,918,507.85	\$ 324,754,403.85	\$ 50,000,000.00	\$ 2,164,104.00	611	1,691,782	509	57	15.00	19.00	19.00	10.00	17.00	9.00	6.00

*PSD – Problemas Sociales Diversos

*FTD – Formación para Trabajo Digno

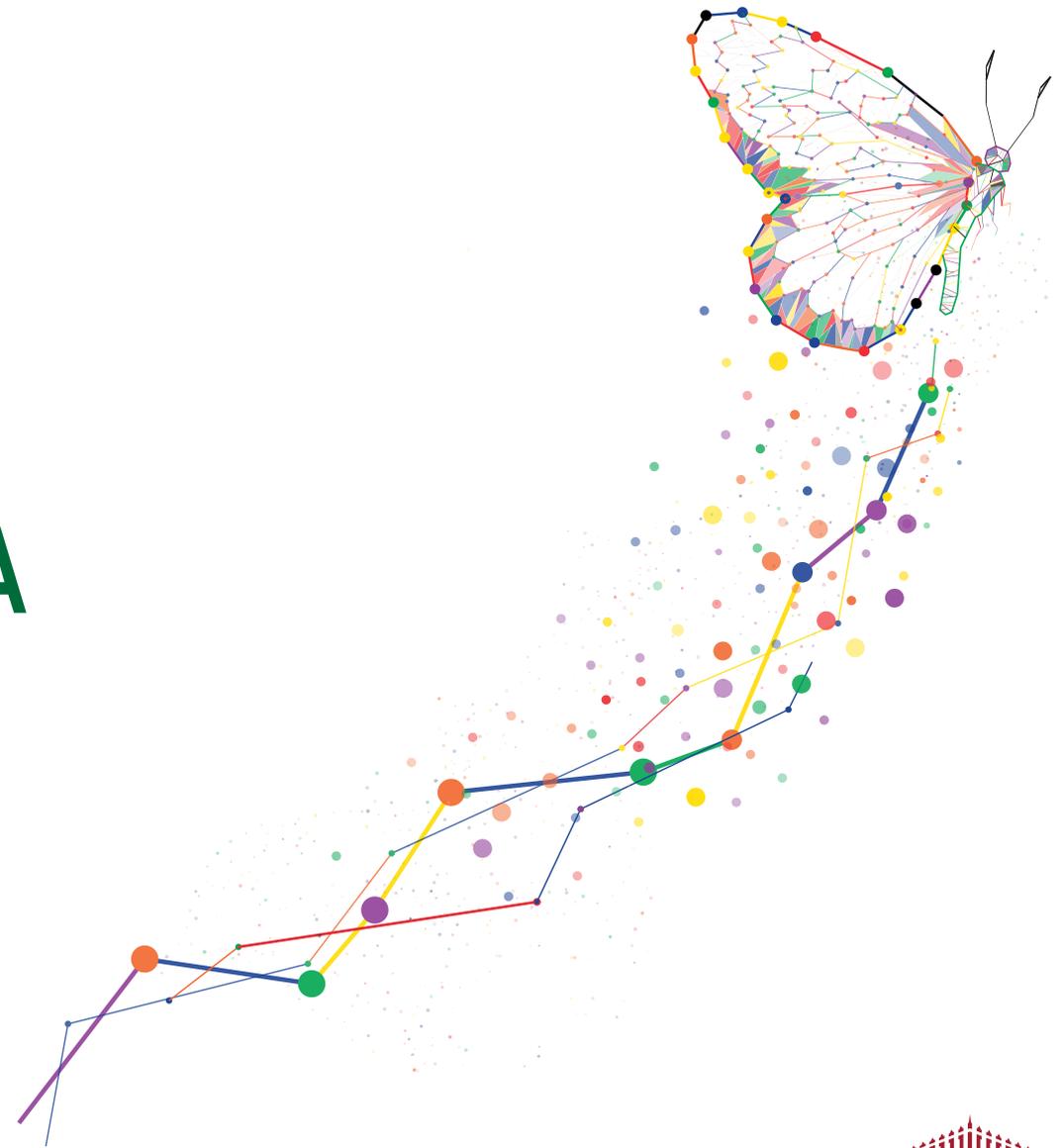
*IF – Inclusión Financiera

*ODS – Objetivo de Desarrollo Sostenible

5

Un Equipo que
TRANSFORMA

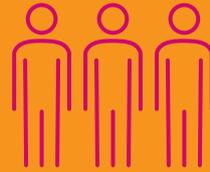
Informe de Sostenibilidad **2019**



Nacional Monte de Piedad.



OCUPACIÓN POR GÉNERO

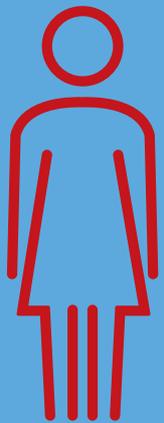


42%
MUJERES

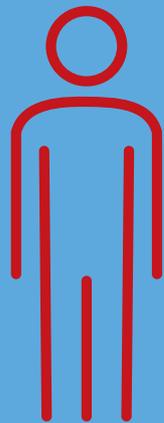
58%
HOMBRES

NUESTRA BRECHA DE GÉNERO es solamente del

8%



6 a 10
AÑOS
promedio de permanencia.



Generamos
4,390
EMPLEOS DIRECTOS



5.1 Nuestros Colaboradores

5.1.1 Filosofía laboral Monte

Para nosotros el personal no es un recurso utilizado para conseguir un fin o satisfacer una necesidad, el colaborador es considerado como un ser pensante, que crea, genera, aporta, desarrolla, que promueve el cambio constante con su talento, actitud, visión, liderazgo, trabajo en equipo y toma de decisiones, es decir, es un agente de cambio.

Consideramos que el éxito de nuestra organización depende de sus integrantes, de su desempeño, integridad y sentido de pertenencia que cada uno asuma en su rol de trabajo; por esto, la Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales, más que un área de servicio, es un socio estratégico en el desarrollo de las competencias clave para la implementación integral y efectiva de la estrategia institucional.

Capital Humano está comprometido a atraer y retener al personal talentoso, desarrollar su potencial de manera que pueda crecer dentro de la Institución, formar y desarrollar las habilidades, capacidades y competencias requeridas para servir con pasión a nuestros clientes y continuar siendo líderes en el mercado prendario, mejorando día con día los niveles de servicio, eficiencia y calidad, a través de una cultura de trabajo en equipo con un alto sentido de conciencia social.



Consideramos que el éxito de nuestra organización depende de sus integrantes, de su desempeño, integridad y sentido de pertenencia que cada uno asuma en su rol de trabajo; por esto, la Dirección de Capital Humano y Relaciones Laborales, más que un área de servicio, es un socio estratégico en el desarrollo de las competencias clave para la implementación integral y efectiva de la estrategia institucional.

5.1.2 Colaboradores Nacional Monte de Piedad

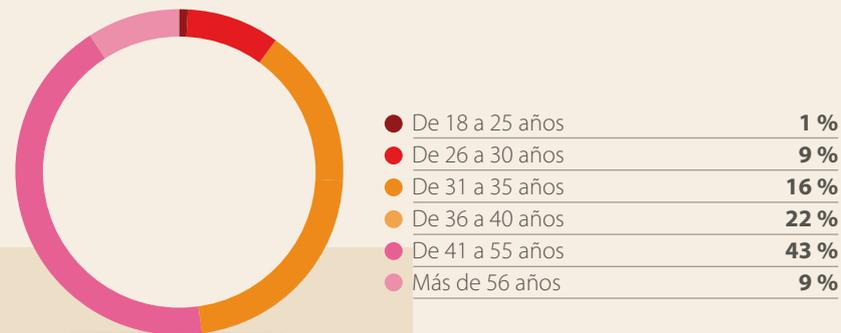
Estamos orgullosos de ofrecer una fuente de empleo formal y estable que favorece el desarrollo integral de las personas y la equidad laboral. Actualmente generamos 4,390 empleos directos (incluyendo colaboradores sindicalizados, de confianza y directores) de los cuales 1,814 son ocupados por mujeres y 2,576 por hombres.

Porcentaje de antigüedad en Monte



Personal	Cantidad	Antigüedad	% Hombres	% Mujeres
Directores	13	5.09	83 %	17 %
Subdirectores	38	5.74	71 %	29 %
Gerentes Corporativos	98	5.92	61 %	38 %
Perito Valuador	477	17.66	75 %	25 %
Administrativos	502	5.1	52 %	48 %
Operativos	3,258	14.91	57 %	43 %
Jubilados	1,318	-	56 %	44 %

Composición por la edad de los colaboradores



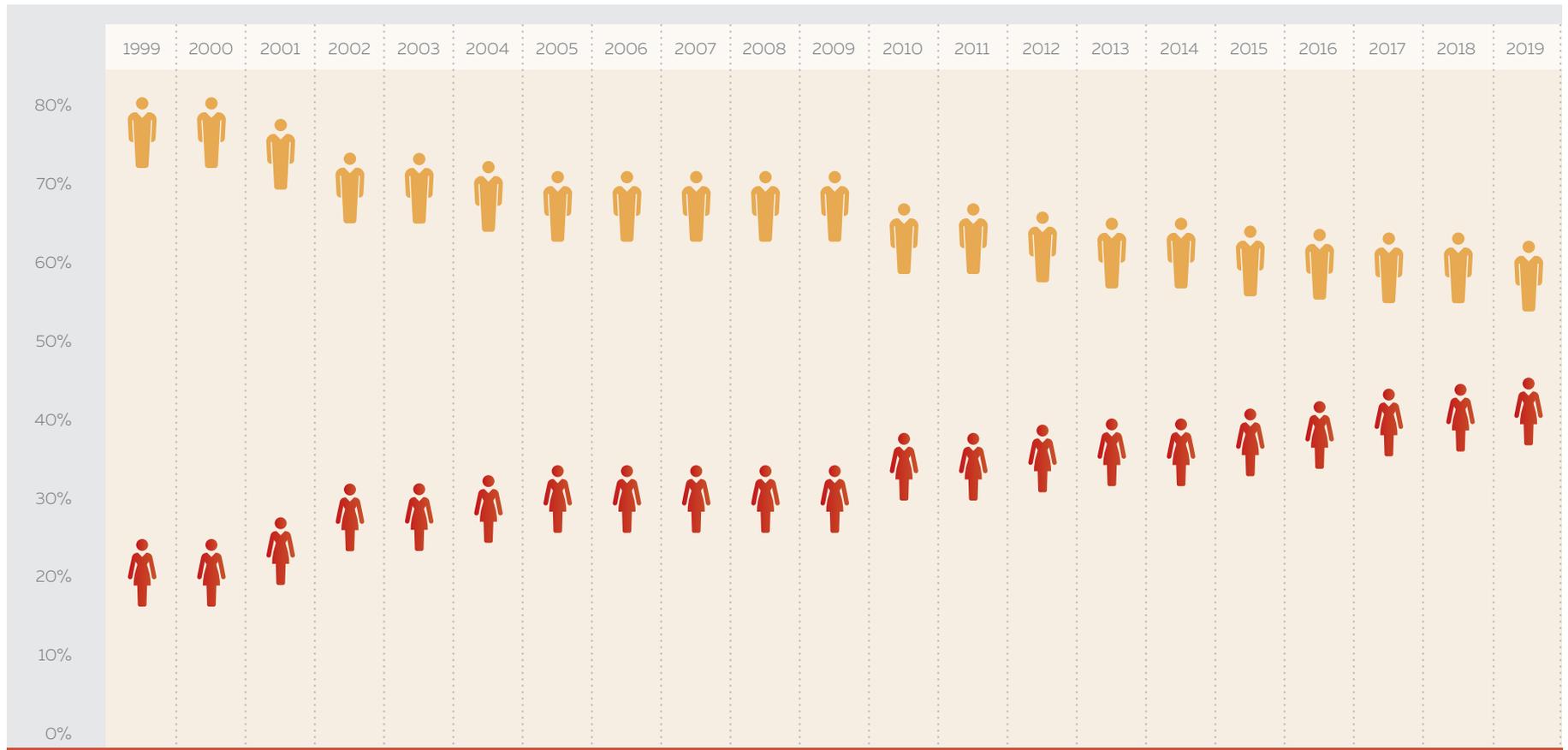
La permanencia del equipo y la baja rotación, sin duda, son una muestra de que nuestra Institución ofrece condiciones laborales competitivas. Así que, año con año, a través de un evento y un distintivo especial, reconocemos la lealtad de los colaboradores que han trabajado de manera ininterrumpida.

En 2019 el promedio de rotación del equipo de confianza en sucursales fue del 6.7 %, de personal confianza en corporativo fue del 8.4 % y resultó nula para los colaboradores operativos sindicalizados.

5.1.3 Equidad laboral

En Nacional Monte de Piedad nos ocupamos de dar las mismas oportunidades de contratación otorgando prestaciones y beneficios que generan valor sin discriminación. Actualmente, el 42 % de las posiciones laborales son ocupadas por mujeres. Nuestros avances en este rubro son significativos, aunque sabemos que aún hay acciones por desarrollar para alcan-

zar una completa equidad. De acuerdo con cifras de la OCDE¹ en México, la brecha de género laboral promedio es del 35.1 % a favor del género masculino; en Nacional Monte de Piedad esta cifra es solo del 18 %. En nivel directivo y gerencial contamos con un 39 % de mujeres y un 61 % de hombres, también arriba del promedio OCDE que es del 34.3 %.



1. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

1999 24 % 76 % 2019 42 % 58 %

5.1.1 Condiciones laborales y prestaciones

Ofrecemos a los colaboradores un entorno laboral con condiciones y prestaciones superiores a la media nacional.

Contamos con un estricto cumplimiento a la legislación vigente, ya que no permitimos ningún abuso laboral, ya sea por discriminación, trabajo infantil, trabajo forzoso, o cualquier otro comportamiento no deseable, el cual hacemos extensivo a toda nuestra cadena de valor.

Una de las principales prestaciones y de mayor impacto social es el servicio médico que otorgamos al personal sindicalizado y sus familias, el cual busca asegurar la salud integral de sus trabajadores, garantizando un servicio con calidad y calidez.

5.1.2 Nacional Monte de Piedad y la Norma Oficial Mexicana NOM 35

Esta norma fue publicada en 2018 y comenzó su vigencia el 23 de octubre 2019. Establece los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

Con objeto de cumplir con esta disposición, establecimos, implantamos y difundimos una política de prevención de riesgos psicosociales.

Identificamos a los trabajadores que vivieron acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo, y analizamos las enfermedades asociadas al estrés laboral, mediante un estudio elaborado por el Servicio Médico de Nacional Monte de Piedad en octubre de este año.

Implementamos medidas específicas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial:

- Campañas de salud 2018-2019
- Campañas de beneficios a empleados
- Política de flexibilidad laboral

- Definición precisa de actividades: circulares y descriptivos de puesto
- Talleres de desarrollo de habilidades

También estamos promoviendo un entorno organizacional favorable a través de acciones como:

- Encuesta Clima Organizacional 2018
- Curso Lucha Monte
- Campañas de comunicación de valores institucionales

Establecimos mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable:

- Línea telefónica: denominada Línea Monte 800-885-4632
- Buzón electrónico: relacioneslaborales@montepiedad.com.mx



5.1.3 Libre Asociación

En 1938 se realizan las primeras negociaciones colectivas entre Nacional Monte de Piedad y 33 colaboradores.

El 5 de julio de 1955 se constituye el Sindicato, fecha en la que se firma el primer Contrato Colectivo de Trabajo. En 2010 el Sindicato amplía su denominación: Sindicato Nacional de Empleados y Trabajadores de Nacional Monte de Piedad y Empresas de Préstamo Prendario.

El Contrato Colectivo beneficia a 2,677 colaboradores en activo, 1,318 jubilados y 477 peritos valuadores

En 1938 se realizan las primeras negociaciones colectivas entre Nacional Monte de Piedad y

33 COLABORADORES

El contrato colectivo beneficia a

2,677 COLABORADORES EN ACTIVO

1,318 jubilados y 477 peritos valuadores.

Logros relevantes:

- Revisiones anuales, salariales o contractuales, según corresponda, en beneficio de los colaboradores.
- Condiciones de seguridad social adicionales a las de Ley para todos los colaboradores y beneficiarios directos.
- Prestaciones y beneficios superiores a los de la Ley.

5.2 Capacitación y Desarrollo

5.2.1 Modelo de Desarrollo Organizacional

El área de Desarrollo Organizacional tiene el reto de brindar la mejor experiencia de formación y aprendizaje para los colaboradores, alineada a la estrategia y filosofía de la Institución. Busca que nuestro equipo fortalezca sus competencias y conocimientos para desempeñar sus funciones con las mejores condiciones de bienestar y felicidad en el trabajo.

5.2.2 Acciones relevantes desarrolladas en 2019

5.2.2.1 Jóvenes Construyendo el Futuro

La Institución se sumó a la iniciativa del Gobierno Federal Jóvenes Construyendo el Futuro, incorporando a 38 becarios con el propósito de ayudarlos a adquirir hábitos de trabajo y competencias técnicas que incrementen sus posibilidades de empleabilidad a futuro. En este proceso de formación, los Jóvenes contaron con el acompañamiento y asesoría de 25 colaboradores de Nacional Monte de Piedad que desempeñaron el rol de tutores.

Nuestros tutores participaron en un proceso de formación para acompañar a este grupo de jóvenes y darles herramientas que les permitan desempeñar su papel exitosamente.



5.2.2.2 Taller de retroalimentación Construyendo Confianza

Dirigido a directores, subdirectores y gerentes, con el objetivo de incorporar nuevos hábitos para dar y recibir retroalimentación positiva y así fortalecer lazos de confianza entre líderes y colaboradores. Esta práctica de trabajo se alineó al sistema de evaluación de desempeño.

En el 2019 capacitamos a

185

COLABORADORES

5.2.2.3 Inducción de nuevos colaboradores

Buscamos dar una bienvenida cálida a los colaboradores de nuevo ingreso, brindándoles información que les permita tener un acercamiento general a la Institución, conocer nuestra filosofía, historia, normatividad, procesos operativos, productos, estructura organizacional y actividades de inversión social.

Sumamos a la formación en aula, una visita a nuestras sucursales para vivir la operación, interactuar con nuestros clientes y que se familiaricen con la operación prendaria y comercial.

5.2.2.4 Protección Civil

Generar una cultura de seguridad es de vital importancia, por eso capacitamos a 3,784 colaboradores (incluyendo a los brigadistas) en herramientas técnicas, conocimientos y prácticas de evacuación, prevención, combate de incendios y primeros auxilios. Con esto, nuestro equipo está habilitado para reaccionar ante siniestros inesperados o situaciones de emergencia y salvaguardar la seguridad de todo aquel que interactúe con la Institución.

5.2.2.5 Mes del Cumplimiento

En Nacional Monte de Piedad siempre nos hemos distinguido por cumplir con las disposiciones legales que nos corresponden, por ello en el mes de junio se llevó a cabo el Mes del Cumplimiento, durante el cual se capacitó, en una plataforma electrónica a distancia, a 6,174 colaboradores en temas referentes a la prevención de lavado de dinero, protección de datos personales, protección al consumidor, administración de riesgos y control.

5.2.2.6 Reconocimientos por antigüedad

Cumplir 244 años ininterrumpidos de ayudar a quien lo necesite y colaborar con el desarrollo de México nos hace sentir orgullosos y nos motiva a seguir trabajando para mantener a nuestra Institución como líder del ramo prendario. En este sentido, Nacional Monte de Piedad reconoce la lealtad de sus colaboradores a través de un evento y un distintivo especial. En 2019 reconocimos a 465 colaboradores que cumplieron quinquenios y cuya antigüedad va desde los cinco hasta los 65 años de labor ininterrumpida.



5.2.2.7 Protocolo de atención a personas con discapacidad – Tú Vas Primero

Uno de los retos de la Institución es brindar a todos nuestros clientes una estupenda experiencia de servicio, por tal motivo se implementó la iniciativa Tú Vas Primero, que garantiza las mejores condiciones de calidez y atención a personas vulnerables. Participaron en el proceso de formación 77 gerentes de sucursal.

5.2.2.8 Diplomado en Habilidades Administrativas en Servicios de Salud

Para fortalecer los conocimientos y habilidades que permitan fomentar un liderazgo proactivo, innovador y promotor del cambio, diseñamos, junto con el Instituto de Desarrollo Empresarial Anáhuac, el Diplomado en Habilidades Administrativas en Servicios de Salud.

El programa integró seis módulos enfocados a profesionalizar la función de 115 colaboradores del Servicio Médico. La metodología de estudio se aplicó a través de una plataforma virtual que aportó flexibilidad al adaptarse a los ritmos y tiempos de aprendizaje de cada persona.

5.2.2.9 Cursos técnicos

En 2019, colaboradores de diferentes áreas y niveles recibieron cursos de capacitación técnica con el propósito de actualizar o certificar conocimientos específicos para enriquecer el desempeño en sus puestos de trabajo.

263 Colaboradores incorporaron nuevos aprendizajes que fortalecieron sus capacidades técnicas con lo que se logró impactar en su desarrollo profesional, así como en la mejora de procesos y prácticas de trabajo.

5.2.3 Lucha Monte

Con la finalidad de brindar una Espectacular Experiencia y convertir a los Clientes en nuestros Fans, se implementó el Programa de formación Lucha Monte, con el objetivo de atraer, retener, mantener y fidelizar al Cliente para brindarles el mismo nivel de Calidad y Calidez en el Servicio.

En 18 semanas asistieron más de 3,784 colaboradores de todas las áreas y niveles. Participaron durante cinco días en conferencias, espectáculos, dinámicas y talleres para ponerse de acuerdo en cómo estandarizar la operación y lograr que en todas las sucursales el servicio sea un gran diferenciador y las funciones se realicen siempre igual de bien, con pasión y entusiasmo.

En 18 semanas asistieron más de

3,780 COLABORADORES



5.2.4 Lealtad Equipo Monte

A lo largo de 244 años las personas que integran la Familia Monte han demostrado cariño, permanencia y compromiso sintiéndose orgullosos por desarrollarse en esta noble Institución.

Contar con Colaboradores leales es muy valioso ya que el trabajo que realizan en el día a día se ve reflejado en el logro de las metas impactando en el resultado y de esta forma aseguramos la calidad de la atención a nuestros Clientes.

5.2.5 Encuesta de Clima Organizacional

Estamos convencidos de que la calidad del ambiente de trabajo es un factor que impacta directamente en el desempeño de las personas y genera sentido de pertenencia al equipo.

Por esta razón, aplicamos la tercera edición de la encuesta de clima organizacional, en la que participaron el 86 % de nuestros colaboradores, quienes compartieron su opinión respecto a diferentes aspectos directamente relacionados con su nivel de satisfacción y compromiso.

Los resultados obtenidos fueron muy favorables: el 88 % de las personas consideran que ser parte de Nacional Monte de Piedad les da la oportunidad de trabajar en lo que realmente les gusta y les genera un sentido de logro; nuestra misión de ayudar es lo que los motiva a permanecer en la Institución.

En nuestras sucursales se han implementado una serie de iniciativas con el propósito de estandarizar la operación y fortalecer nuestro servicio; en las áreas de soporte a la operación se han impulsado acciones enfocadas a promover la colaboración, comunicación y la confianza entre los equipos, todo ello para generar una espectacular experiencia a nuestros clientes.



5.3 IVAL – Instituto de Valuadores

5.3.1 ¿Qué es el IVAL?

Todos nuestros Peritos Valuadores (PV) son formados de manera interna como parte del compromiso de Nacional Monte de Piedad con el desarrollo de sus colaboradores. Por ello, es imprescindible contar con un área que desarrolle de manera integral a los candidatos a esta certificación y que conozca las necesidades internas de la operación.

El Instituto de Valuadores es el área responsable de formar y capacitar a los Peritos Valuadores de la Institución, a través de programas de especialización técnica y de desarrollo de habilidades de gestión, personales y de servicio.

La formación comienza con el conocimiento de los fundamentos de todos los artículos susceptibles a empeño, y llega hasta temas de alta especialización en el ramo prendario. Además de los elementos técnicos, el entrenamiento incluye temas de operación interna, sistemas de valuación y atención a clientes, construyendo así un programa integral para el desempeño óptimo del colaborador.

El mercado de los artículos que nuestra Institución recibe para empeño es volátil, cambiante, y a esa misma velocidad nuestros Peritos Valuadores (PV) deben estar actualizados técnicamente, por lo tanto, además de la formación inicial, el IVAL se encarga permanentemente de poner al día a todos los PV a través de diferentes programas, cursos y talleres.

La metodología empleada en los programas de formación se desarrolla B-learning (Aprendizaje combinado o mixto) que integra la capacitación a distancia con la enseñanza presencial dando gran importancia a las prácticas en campo desde el primer día de capacitación.



5.3.2 Breve historia

Desde la década de los treinta se hicieron las primeras acciones para capacitar a algunos colaboradores en temas técnicos del proceso de revisión y valuación de prendas, pero no fue sino hasta 1964 cuando se establece de manera oficial el Instituto de Valuadores con un programa formal para desarrollar nuevos Peritos.

5.3.3 Acciones relevantes 2019

5.3.3.1 Certificación Autos sin Resguardo

En 2019, con el objetivo de mantener actualizada la certificación del conocimiento técnico de los Peritos Valuadores, se publicó un nuevo Estándar de Competencias para el proceso de valuación de Autos sin Resguardo, a través de la Secretaría de Educación Pública y el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

Con esta nueva certificación nuestros Valuadores tendrán la posibilidad de avalar de manera oficial su conocimiento en el proceso de empeño de automóviles y asegurar a los clientes que nuestros procesos cumplen con los estándares de competencia laboral.

5.3.3.2 Perito Valuador x 1 día

La función del Perito Valuador es clave en la operación de la Institución, por lo que es importante que todos los colaboradores que no laboran en una sucursal conozcan de manera general cuáles son las funciones que realiza. Para ello, asistieron a un taller práctico que incluye tres temas: diamantes, metales y relojes.



5.3.3.3 Taller Anual de Actualización Técnica

- Valuación de Diamantes
- Identificación de ligas tradicionales y modernas en oro amarillo e identificación de prendas fraudulentas.
- Identificación de relojes réplica de alta gama.



5.3.3.4 Ciclo de Conferencias 2019

Acorde con las nuevas tendencias de capacitación donde el uso de la tecnología es una herramienta importante para llegar a más colaboradores, por segundo año se llevaron a cabo conferencias bajo la modalidad b-learning, donde colaboradores, de manera presencial y vía Webinar, pudieron actualizar conocimientos muy específicos en ciertos temas de interés:

1. Relojes Réplica
2. Esmeraldas
3. Piedras de Color I
4. Piedras de Color II



5.3.3.5 Capacitación Auditores PV

Como parte de los controles internos que se realizan de manera periódica, el área de Auditoría General hace revisiones continuas a las sucursales para asegurar que los procesos de valuación se realicen de forma correcta, por ello se capacitan a los Auditores Internos de Operación en los procesos y técnicas de la valuación.

5.3.3.6 Cursos de Operación

El conocimiento en los nuevos productos o procesos que se generan para mejorar la atención a los clientes y ampliar la posibilidad de ayudarlos, necesita ser ejecutado de manera puntual y para ello nuestros Peritos Valuadores se capacitaron en diferentes productos:

SIVA Diamantes – 112 PV

Autoavanza – 378 PV

Escáner de Autos – 120 PV





5.4 Salud Institucional

5.4.1 Servicio Médico

El servicio médico nace como una prestación institucional que busca asegurar la salud integral de los trabajadores y sostener el compromiso de garantizar un servicio con calidad y calidez.

Nuestro objetivo es mantener la continuidad del modelo asistencial con estrategias de prevención y promoción de la salud enfocada a las principales enfermedades. Aseguramos la atención médica a más de 10,500 colaboradores y sus familias en todo el país, con un alcance de:

- Atención médica universal
- Medicamentos y pañales
- Prótesis y terapias de rehabilitación
- Otros apoyos (laboratorio, gabinete, etc.)
- Ayuda optométrica y dental



5.4.2 Red Médica y servicios otorgados

En 2019 la red de servicios médicos de Nacional Monte de Piedad a nivel nacional se integra de 2,968 profesionistas, de los cuales aproximadamente 2,000 son especialistas médicos.

Tenemos alianzas con proveedores a nivel nacional para asegurar la atención de los derechohabientes, destacando los siguientes:

Hospitales:

Grupo Inter-Hosp (San Ángel Inn y Centro Médico Dalinde), Grupo Star Médica, Christus Muguerza, Hospital D’María, Hospital México Americano, entre otros.

Laboratorios clínicos y servicio de imagenología: Laboratorios CHOPO, Imagenus Advanced Diagnostics in Healthcare, Laboratorio Zavala Delfín.

Farmacias: Farmacias Especializadas, Farmacias NADRO, Farmatodo.



5.4.3 Modelo de Atención Integral en Diabetes

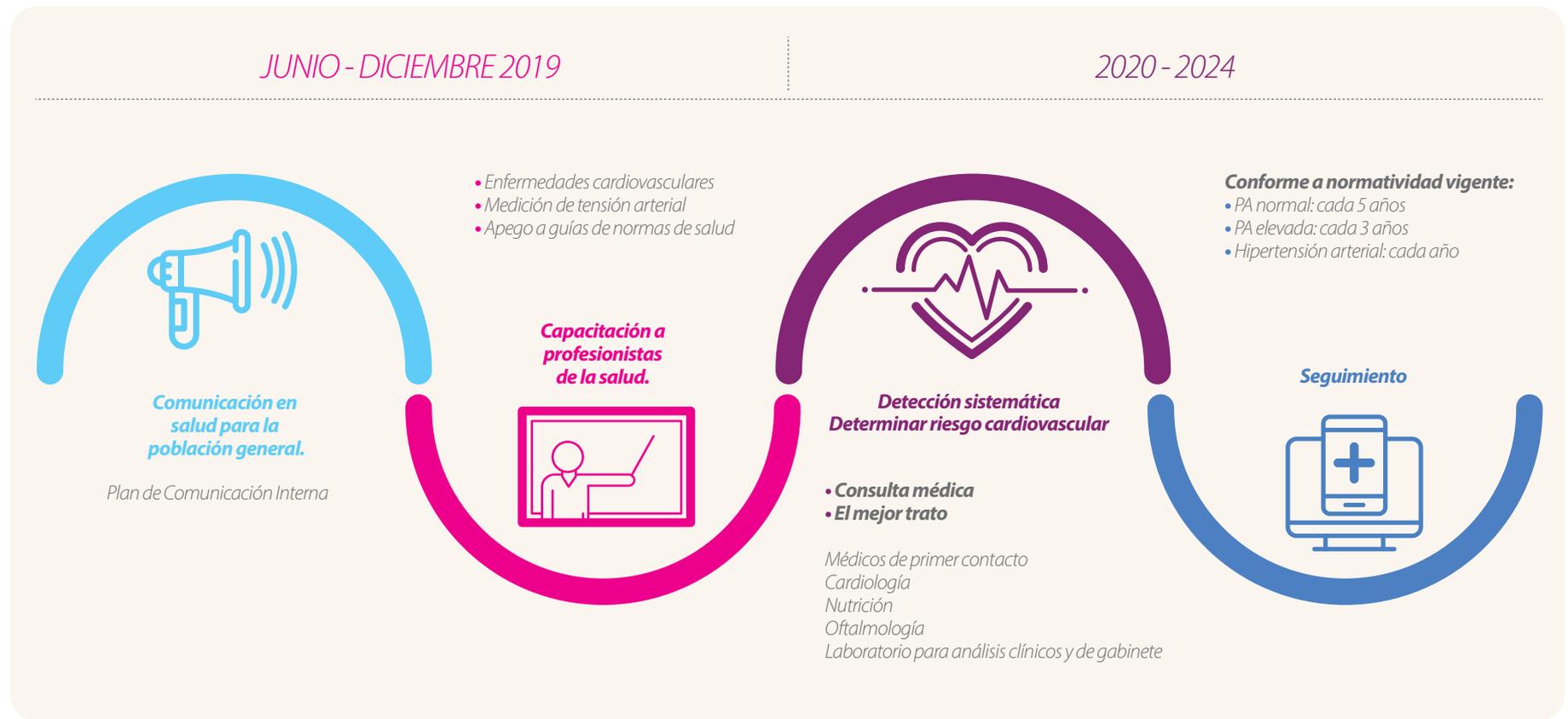
En la Clínica de Servicios de Nacional Monte de Piedad, ubicada en Ciudad de México, se da seguimiento individualizado a casi 300 derechohabientes con factores de riesgo para presentar diabetes, buscando así evitar o retrasar la presencia de la enfermedad.

Próximamente se implementará este programa de prevención de diabetes en las ciudades de Monterrey, Veracruz, Mérida y Guadalajara.

5.4.4 Programa de Enfermedades Cardiovasculares

Posterior al diseño e implementación del programa de prevención de diabetes, el Servicio Médico está creando un programa de prevención de enfermedad cardiaca hipertensiva, que pertenece al grupo de enfermedades que son la principal causa de muerte en el país y el mundo.

Se presentan algunas actividades que se incluyen en el programa:



5.4.5 Programa para el adulto mayor

El PISAM (Programa de Atención Integral al Adulto Mayor) es un programa existente desde 2015 en la Ciudad de México que ofrece clases de activación física y seguimiento. Con un equipo multidisciplinario en salud especializado en nutrición, psicología y geriatría se ha logrado mantener o mejorar la salud en la población derechohabiente de 60 años y más. En 2019 se lanzó en Morelia, y para el 2020 se expandirá a las plazas de Veracruz, León y San Luis Potosí.

Frecuencia de población (%) adulta mayor con mantenimiento o mejoría de su salud:

Parámetro	2017 N=69 (%)	2018 N=64 (%)	2019 N=70 (%)
Peso (Kg)	67	63	46
Glucosa (mg/dl)	61	58	98
Colesterol (mg/dl)	65	62	85
HbA1c (%)	59	58	95

5.4.6 Programa de Vacunación contra Influenza

En 2019 se extendió la cobertura de la campaña de vacunación contra el virus de Influenza AH1N1. En su origen, en 2016, este programa solo se llevó a cabo en la Ciudad de México y para este año se aplicaron 1,120 dosis en diversas ciudades de la República, lo que implicó un aumento del 26 % respecto al año anterior.

Temporada invernal 2018-2019: se aplicaron 1,120 dosis de vacuna contra la Influenza.

Lugar	Vacunas aplicadas	Vacunas aplicadas F	Vacunas aplicadas M
CDMX	615	385	230
Clínica Monte			
CDMX	123	67	56
Casa Matriz			
CDMX	222	115	107
Corporativo			
Michoacán	60	25	35
Veracruz	13	10	3
Tuxtepec	6	2	4
Chetumal	10	5	5
Salamanca	7	1	6
Querétaro	29	12	17
Cancún	18	9	9
Campeche	17	6	11

*F=femenino; M=masculino



5.4.7 Capacitación continua a nivel nacional

En 2019 se extendió la cobertura de la campaña de vacunación contra el virus de Influenza AH1N1. En su origen, en 2016, este programa solo se llevó a cabo en la Ciudad de México y para este año se aplicaron 1,120 dosis en diversas ciudades de la República, lo que implicó un aumento del 26 % respecto al año anterior. Para seguir brindando atención de calidad a los be-

Temporada invernal 2018-2019: se aplicaron

1,120

**DOSIS DE VACUNA
CONTRA LA INFLUENZA**

neficiarios, el Servicio Médico busca promover e implementar actividades académicas para los profesionistas de la salud, entre ellos un Diplomado en Administración Hospitalaria. En este tenor, se llevaron a cabo los siguientes:

- Diplomado on-line de Habilidades Administrativas en Servicios de Salud impartido por la Universidad Anáhuac.
- Diplomado "Diabetes y los nuevos enfoques terapéuticos".
- Curso RCP básico.
- Curso Taller Electrocardiograma.
- Curso Hipertensión Arterial.
- Curso espirometría.
- Plática Hipertensión Arterial.
- Curso On line: Enfermedades Cardiovasculares.

5.4.8 Quejas y satisfacción del usuario

Diariamente damos seguimiento a cualquier inquietud, comentario, sugerencia

o falla en el servicio, con el propósito de mejorar de manera continua; de igual manera monitoreamos el índice de satisfacción, que en 2019 fue del 95 %.

Año	Número de quejas	Satisfacción
2016	1,009	-
2017	725	-
2018	804	90 %
2019	689	95 %

5.4.9 Incapacidades

Con apego al contrato colectivo de trabajo para el personal sindicalizado, se proporcionan días con goce de sueldo independientes del IMSS por incapacidad temporal debido a enfermedad general, maternidad y cuidados maternos. Por lo que se referencia la información del año 2016 a la fecha.

Año	Número de Incapacidades						Total
	Enfermedad Gral.		Maternidad	Cuidados Maternos	Total		
	F	M	F	F	F	M	
2016	4,083	2,909	119	894	5,096	2,909	8,005
2017	3,586	2,687	121	907	4,614	2,687	7,301
2018	3,692	2,677	116	974	4,782	2,677	7,459
2019	3,512	2,856	86	1,113	4,706	2,861	7,567

*Nota: Incluyen pre y post parto/cesárea de una misma trabajadora

Año	Número de días perdidos por Incapacidad						Total
	Enfermedad Gral.		Maternidad	Cuidados Maternos	Total		
	F	M	F	F	F	M	
2016	18,890	17,096	5,279	1,865	26,034	17,096	43,130
2017	15,964	15,954	4,952	1,739	22,655	15,954	38,609
2018	16,895	16,149	4,828	2,006	23,729	16,149	39,878
2019	16,723	18,528	3,401	2,296	22,394	18,554	40,948

*Nota: Incluyen pre y post parto/cesárea de una misma trabajadora

5.5 Comunicación Interna

Hemos desarrollado un sólido programa de Comunicación Interna, a través del cual generamos un vínculo con nuestros colaboradores para fomentar el sentido de orgullo, pertenencia e integración a la Institución.

5.5.1 Ejes temáticos

Cinco ejes temáticos integran el programa:

Institucionales	Fortalecemos y promovemos nuestra Cultura Institucional engrandeciendo el sentido de orgullo y pertenencia, a través de campañas como: Valores, Código de Conducta, Aniversario de Monte, Acciones de Inversión Social y Sostenibilidad.
Capital Humano	Comunicamos las estrategias de Capital Humano, tales como: Talleres de Formación, Actualización y Capacitación, Voluntariado del Equipo Monte, Acciones de Desarrollo, así como Eventos de Integración.
Regulatorios	Realizamos acciones de comunicación para dar cumplimiento a las regulaciones internas y externas, como son: Ley de Prevención de Lavado de Dinero, Ley de Protección de Datos, Plan de Continuidad de Negocio, Políticas, Procedimientos y Línea de Denuncia Monte.
Operativos	A través de los medios de comunicación interna informamos permanentemente a todos los colaboradores sobre el cumplimiento de los Objetivos Institucionales, avances del negocio, proyectos estratégicos, resultados y cambios organizacionales.
Sostenibilidad	Mantenemos un sólido compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Pacto Mundial de la ONU, por lo que diseñamos acciones y difundimos mensajes congruentes con esta filosofía de conciencia social.

5.5.2 Resultados

Más que hablar sobre el efecto puntual de la implementación de las campañas de comunicación interna en este año, podemos referirnos al resultado global de una estrategia de largo plazo de cambio cultural, obtenido gracias al desarrollo de varias tácticas como capacitación, comunicación, desarrollo de habilidades, entre otras.

1. En el aspecto Institucional y Operativo, estructuramos la estrategia Lucha Monte, diseñada para estandarizar el servicio que ofrecemos en las sucursales y en el corporativo. El resultado final de esta campaña no sólo será consecuencia de su implementación, sino de todas aquellas acciones que creamos para alcanzar, en 2020, la certificación más alta en todas las sucursales.
2. En el tema regulatorio, diseñamos una campaña enfocada en el Código de Conducta y nuestra Línea Monte, que busca reforzar la existencia de una línea confidencial para denunciar cualquier situación en la operación fuera de los lineamientos. Un mes posterior al lanzamiento de la campaña incrementamos cinco veces las llamadas respecto al mes anterior y un 60% contra el mismo periodo del año anterior.
3. Finalmente, en el rubro de sostenibilidad, medir el resultado es más complejo, ya que este eje temático busca hacer congruente la filosofía de Nacional Monte de Piedad con las acciones que llevamos a cabo y difundimos. Esta congruencia impacta el sentido de orgullo, pertenencia y lealtad de los colaboradores hacia la Institución. En este sentido, nuestra última encuesta de clima laboral mostró un índice de satisfacción del 80 %.

Comunicación Operativa

Con el objetivo de continuar reforzando nuestra cultura, este año lanzamos la campaña Lucha Monte, Espectacular Experiencia que acompaña al programa de capacitación anual, buscando sensibilizar y orientar a nuestros colaboradores hacia acciones concretas para contribuir a que nuestros clientes nos elijan como su primera opción en el mercado, gracias al servicio y atención que les ofrecemos.

Es una campaña centrada en motivar a sus colaboradores a la acción, a ser conscientes de que el cliente es la figura más importante y todos somos responsables de contar con los elementos necesarios para ofrecerle una experiencia integral y memorable con la cual lo atraigamos, regrese con nosotros o nos siga eligiendo. Nuestro propósito es enfrentar con éxito los retos que se nos presenten en este mundo cada vez más competitivo, tecnológico y cambiante, para continuar cumpliendo nuestra vocación de ayudar a quien lo necesite.



Serie Tu Labor Transforma

A través de una serie de ocho videos, exponemos a los colaboradores el proceso y la trascendencia de la inversión social que realizamos, y les transmitimos la convicción de que cada esfuerzo está enfocado en ayudar-impulsar de manera sostenible a millones de mexicanos.

Waze Carpool, compartir siempre hace la diferencia.

Somos sustentables

La aplicación Waze Carpool es una manera de transporte que permite reducir el número de automóviles en circulación y con ello disminuir la cantidad de gases contaminantes.

Esta campaña pretende fomentar nuestra conciencia social y transmitir el impacto positivo de acciones simples que contribuyan a mejorar el medio ambiente y al mismo tiempo resulten benéficas para los colaboradores.



Difusión Informe de Sostenibilidad 2018 (ONU) Siempre cerca

En Nacional Monte de Piedad es muy importante que nuestros colaboradores se mantengan informados sobre las acciones que llevamos a cabo en congruencia con el compromiso a favor de la sociedad y el medio ambiente. Transmitimos el orgullo de alcanzar el tercer año consecutivo en que documentamos y confirmamos la alineación de nuestras estrategias y operaciones con los principios universales de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción, promovidos por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



Alcanzamos el tercer año consecutivo en que documentamos y confirmamos la alineación de nuestras estrategias y operaciones.

Código de Conducta

Fomentamos nuestros principios éticos para guiar el comportamiento de nuestro equipo. De esta manera, reforzamos lo que es correcto y apropiado en el cumplimiento de las actividades diarias para lograr los objetivos con total integridad.

Línea Monte

Fortalecemos los medios de contacto y la manera óptima de realización de reportes a Línea Monte, para seguir fomentando la responsabilidad en todos los colaboradores de actuar de manera honesta y transparente, y así proteger a la Institución de actividades que vayan en contra de nuestro Código de Conducta.

Sin hipertensión, sin diabetes. Actúa por tu salud

Es una campaña orientada a sensibilizar a los colaboradores respecto a la gravedad de enfermedades silenciosas como la hipertensión y la diabetes. Motivamos su interés en conocer más acerca de ellas y fomentamos su acción para prevenirlas o buscar un diagnóstico oportuno.



11

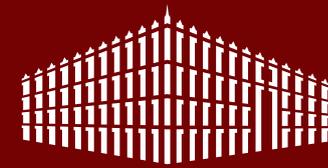
**BOLETAS
INFORMATIVAS**

11

**BOLETINES
ELECTRÓNICOS**

10

**CAMPAÑAS
INSTITUCIONALES**



Nacional Monte de Piedad.

456

**COMUNICADOS
INSTITUCIONALES**

es decir, gestionamos en promedio
8.7 comunicados cada semana.



50

**FONDOS DE
PANTALLA**



12

**VIDEO
CÁPSULAS**

Impulso TV



6

MONTE SOSTENIBLE

Informe de Sostenibilidad **2019**



Nacional Monte de Piedad.

61%
DE LOS
PROVEEDORES
de mantenimiento y
gestoría son locales.



87%
DE LOS
PROVEEDORES
ESTRATÉGICOS
cuentan con un plan de desarrollo
enfocado a los empleados.



1,866
KG DE PET
ACOPIADOS
y enviados a reciclar



-5%
EL CONSUMO
DE ELECTRICIDAD
con respecto al 2018

6.1 Modelo de Sostenibilidad Ambiental Monte

Nacional Monte de Piedad, congruente con sus valores y principios de conciencia social, preservación del medio ambiente y eficiencia, opera con altos estándares de ecoeficiencia, estableciendo en todos los aspectos de su funcionamiento cotidiano, procesos respetuosos con el medio ambiente. Nuestro Modelo de Sostenibilidad Ambiental se articula en dos pilares:

- Gestión sostenible de la cadena de suministro
- Estrategias de ecoeficiencia

A continuación incluimos los aspectos relevantes de cada uno.

6.2 Cadena de suministro sostenible

Gestionamos la cadena de suministro con criterios de sostenibilidad para asegurar que los bienes, insumos y servicios requeridos para la operación cotidiana provengan de empresas con buenas prácticas ambientales y sociales.

Las dos estrategias fundamentales articuladas para este fin son las compras sostenibles y la gestión de proveedores.

6.2.1 Compras sostenibles

Parte sustancial de la gestión de nuestra cadena de suministro es el programa de compras sostenibles, mediante el cual garantizamos el buen funcionamiento de las 321 sucursales, Casa Matriz, Corporativo y Servicio Médico, adquiriendo los bienes y servicios requeridos, al tiempo que

gestionamos y reducimos los impactos ambientales que estos generan. Para lograr este fin sensibilizamos a los compradores y usuarios internos sobre los principales atributos ambientales de los productos que consumimos: incorporación de materiales biodegradables o reciclables, diseño que maximiza la vida útil y producción limpia, entre otros.

En los procedimientos de compra hemos incorporado criterios de sostenibilidad: certificaciones ambientales, eco etiquetado y otras estrategias orientadas a incluir atributos ambientales en el proceso de decisión.

En la cadena de suministro, buscamos apoyar el desarrollo de las comunidades donde se llevan a cabo nuestras operaciones, favoreciendo la contratación de proveedores locales, especialmente en los siguientes ámbitos:

- **Mantenimiento** – Se buscan proveedores de la comunidad para acortar el tiempo de respuesta, optimizar el gasto y contribuir con la economía local.
- **Construcción** – La mano de obra y los materiales para una adecuación de sucursal se adquieren también de manera local.
- **Gestorías** – Cuando es necesario realizar trámites en la localidad, los gestores, en específico los DRO, se contratan en el lugar.
- **Vigilancia** – Aunque el proveedor tenga su domicilio fiscal en la CDMX, contrata al personal de vigilancia para las sucursales en la comunidad.

Sensibilizamos a los compradores y usuarios internos sobre los principales atributos ambientales de los productos que consumimos: incorporación de materiales biodegradables o reciclables, diseño que maximiza la vida útil y producción limpia, entre otros.

6.2.2 Proveedores

Nacional Monte de Piedad trabaja solamente con proveedores alineados a los criterios de sostenibilidad y ODS del Pacto Mundial, los cuales se firman en el documento Declaración de principios comerciales y de sostenibilidad de Nacional Monte de Piedad, I.A.P., el cual sirve como requisito para formar parte del catálogo de proveedores de la Institución.

Utilizamos también otras estrategias orientadas a incluir atributos ambientales en el proceso de decisión, como por ejemplo, visitas a los proveedores estratégicos para constatar que dentro de sus políticas, sus procesos, actividades y organización, se encuentren alineados a los Principios del Pacto Mundial.

Bajo ninguna circunstancia ni excepción trabajamos con proveedores que evidencien cualquier tipo de mala práctica en lo social y/o ambiental.

En el proceso de evaluación inicial para la selección de proveedores, incluimos filtros de desempeño ambiental que impiden la contratación de aquellos con malas prácticas y favorecen a los que muestran evidencias de buenas prácticas. Como parte de los requisitos de contratación solicitamos a

los proveedores la firma de un código de conducta de negocios en el que se garantiza la observancia de los Principios del Pacto Mundial y se especifica que serán suspendidas las relaciones contractuales ante incumplimientos.

Como parte del enverdecimiento de la cadena de suministro, hemos identificado a proveedores con posibles impactos ambientales negativos y los hemos clasificado en las siguientes categorías:

- Proveedores de logística
- Proveedores de traslado de valores
- Proveedores de impresos

En conjunto con estos proveedores buscamos iniciativas para mitigar los impactos negativos. Respecto al rubro de logística, estamos trabajando con proveedores que integren, dentro de su cultura y objetivos organizacionales, la eficiencia en sus procesos. Así fomentamos la reducción de CO2 por medio de las siguientes acciones:

- Aprovechamiento de las unidades de manera eficiente
- Rutas con secuencias lógicas que reduzcan los kilómetros recorridos
- Uso de unidades impulsadas por gas natural



Visitamos a los proveedores estratégicos para constatar que se encuentren alineados a los Principios del Pacto Mundial.



- Reducción del uso del papel (paperless) en los distintos procesos
- Aprovechamiento de la capacidad instalada de terceros en localidades de difícil acceso por medio de sinergias productivas
- Dentro de nuestros proveedores estratégicos y críticos (130 proveedores a mediados del 2019) se implementó el cuestionario de sustentabilidad al 24 % de los proveedores estratégicos.
- Teniendo como resultado los siguientes indicadores, en el 2020 seguiremos con el cuestionario de sustentabilidad a proveedores para poder crear estrategias con ellos y motivarlos a alinearse a los valores del Pacto Mundial.

Iniciativa	Porcentaje
Certificación ambiental	3 %
Certificación de Responsabilidad Social	29 %
Realizan donaciones	61 %
Plan de desarrollo sustentable enfocado a los empleados	87 %
Políticas de NO discriminación	87 %
% de equidad de género dentro de su plantilla de colaboradores	10 % tiene una brecha igual o menor al 20 %
Cuentan con algún sindicato	13 %
Políticas de NO emplear a menores de edad	97 %
Programa de separación de residuos	61 %
Programa de reciclado	42 %
Cuentan con áreas preparadas y señaladas para la confinación de residuos	48 %
Cuentan con personal con capacidades diferentes dentro de su plantilla de colaboradores	16 %
Instalaciones preparadas para personas con capacidades diferentes	29 %
Personal de la tercera edad dentro de su plantilla de colaboradores	32 %
Infraestructura sustentable	35 %

6.3 Acciones de Ecoeficiencia

Desarrollamos diversas estrategias de ecoeficiencia orientadas a disminuir el impacto ambiental derivado de la operación cotidiana, de las cuales destacamos:

6.3.1 Eficiencia en el proceso de impresión y disminución de consumo de papel

En colaboración con Samsung, proveedor de servicios de impresión, desarrollamos un programa de eficiencia en el uso de papel, orientado a disminuir las impresiones y, por tanto, el consumo de papel.

Gracias a esta iniciativa hemos reducido el consumo en un 32 % desde 2016, fortaleciendo los siguientes criterios:

- Fomentar la impresión a dos caras de los documentos
- Imprimir sólo la página requerida y no todo el documento
- Digitalizar y distribuir documentos por correo electrónico
- Restringir las impresiones a los usuarios sin dejar de facilitar el servicio a áreas críticas

También hemos explorado la posibilidad de digitalizar el proceso de otorgamiento del crédito prendario, siempre con apego a la legislación vigente, lo cual eliminaría la impresión de boletas de empeño y otros documentos, y reduciría de manera importante el consumo de papel.

Sin embargo, los estudios indican que una parte significativa de nuestros clientes tendrán conflicto en aceptar esta modalidad por un tema de percepción, al considerar más “seguro” un respaldo en papel que uno electrónico. En un mediano plazo, cuando se haya profundizado y facilitado el acceso a documentos electrónicos, y se hayan fortalecido los procesos digitales en nuestra cultura, esta iniciativa avanzará a pasos más firmes.

6.3.2 Disminución del uso de papel por digitalización del expediente clínico

En 2019, la Clínica de Servicio Médico de Nacional Monte de Piedad ejecutó un programa de digitalización de sus expedientes, reduciendo así el consumo de papel en forma significativa y agilizando los distintos procedimientos.

El archivo clínico está integrado por 4,039 expedientes de personal activo, jubilados y beneficiarios, y se encuentra ordenado de acuerdo con la Norma Mexicana-004 vigente. En el mes de junio 2019 concluyó la digitalización del total de los expedientes clínicos físicos y se migraron 14,418 documentos al expediente clínico electrónico.

6.3.3 Reporte paneles solares

Adicional a las iniciativas de ahorro de energía eléctrica, que han permitido la reducción de la huella de carbono, desde el 2017, instalamos el sistema fotovoltaico en una de nuestras sucursales. Este sistema produce 6,099 kwh bimestrales -100% del consumo de energía eléctrica de dicha sucursal. Asimismo se evaluará la posibilidad de replicar la prueba piloto habilitada.



6.4 Indicadores Ambientales

Al ser una Institución prestadora de servicios, los principales impactos ambientales que generamos son indirectos, derivados fundamentalmente del papel utilizado para la elaboración de las boletas de empeño y demás documentación requerida, y de la energía eléctrica consumida para las distintas actividades en sucursales, Casa Matriz, Corporativo y Servicio Médico.

Indicadores Absolutos				
	2016	2017	2018	2019
Consumo de papel	192.97 Ton	175.16 Ton	176.69 Ton	186.68 Ton
Consumo de electricidad	24,274 Mw/h	23,585 Mw/h	23,461 Mw/h	22,557 Mw/h
Emissiones CO2	11,316 Ton	10,962 Ton	10,901 Ton	10,451 Ton

Indicadores per Cápita				
	2016	2017	2018	2019
Consumo de papel	0.043 Ton	0.039 Ton	0.039 Ton	0.041 Ton
Consumo de electricidad	5.44 Mw/h	5.31 Mw/h	5.16 Mw/h	4.96 Mw/h
Emissiones CO2	2.53 Ton	2.47 Ton	2.40 Ton	2.30 Ton

Respecto a la energía eléctrica, desde 2016 a la fecha, hemos llevado a cabo acciones específicas de eficiencia energética que se reflejan en un menor consumo.

Nuestra huella de carbono se compone fundamentalmente de emisiones alcance 2, derivadas del consumo de energía eléctrica.

Este indicador fue calculado a través de los lineamientos del Protocolo de Gases Efecto Invernadero, metodología internacionalmente aceptada en el contexto de los acuerdos internacionales contra el cambio climático.

Durante 2019 nuestras emisiones de gases efecto invernadero ascendieron a 10,451 toneladas de CO² equivalente.

6.5 Gestión de residuos

Gestionamos en forma correcta y eficiente los desechos generados en la operación cotidiana. Contamos con programas de manejo de residuos en el Corporativo (donde trabajamos en conjunto con la administración del edificio) y en la Clínica.

También hemos realizado alianzas con empresas líderes en su ramo para gestionar los desechos de tóner para impresión e incrementar el reciclado de papel y cartón en Corporativo y Sucursales.

Por medio de dichas alianzas, se ha reciclado papel y cartón evitando la compra de cuatro toneladas de papel.

Tenemos alianzas con los proveedores autorizados y certificados por el Gobierno del Estado de México para la disposición, traslado, y manejo final de residuos sólidos, y buscamos replicar esta práctica con otros gobiernos.

6.5.1 Residuos sólidos urbanos

Contratamos los servicios profesionales de un proveedor certificado para gestionar de manera adecuada y responsable los residuos sólidos urbanos generados en nuestro Corporativo, en la Clínica, en el Instituto de Valuadores y en el Centro de Control.

Realizamos la separación de desechos en orgánicos e inorgánicos, y canalizamos los materiales reciclables para su reutilización.

Gestionamos en forma correcta y eficiente los desechos generados en la operación cotidiana. Contamos con programas de manejo de residuos en el Corporativo y en la Clínica.

6.5.2 Manejo de residuos en la Clínica Monte

Por la naturaleza de los desechos que pueden constituirse en riesgos a la salud, instauramos un programa para el adecuado manejo de residuos sólidos urbanos y peligrosos generados en las instalaciones de la Clínica, así como en las oficinas administrativas del servicio médico.

Los desechos son recolectados por un proveedor especializado que se encarga de su adecuado manejo y disposición final. En este caso, la separación considera los siguientes componentes:

- Orgánicos
- Inorgánicos
- Especiales
- Sanitarios

Consumo de papel para la huella de carbono

2016	de dic-2015 a nov-2016	7,665,605 hojas	
2017	de dic-2016 a nov-2017	7,103,091 hojas	7.34 %
2018	de dic-2017 a nov-2018	6,846,000 hojas	0.48 %
2019	de dic-2018 a nov-2019	9,033,500 hojas	28 %

+7 tons

DE RESIDUOS

gestionados en la Clínica,
Oficinas Administrativas Clínica
y Centro de Control en 2019.



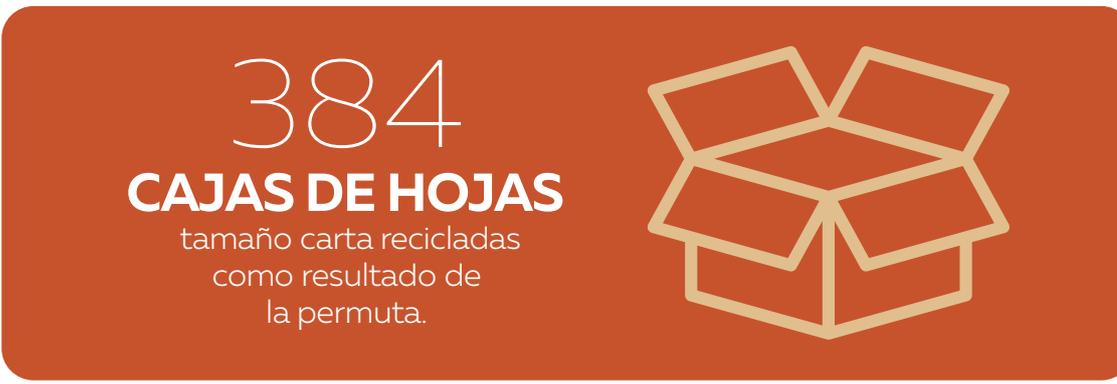
6.5.3 Programa Bosque Urbano con Biopappel

Hemos establecido un convenio con la empresa Biopappel para participar en su programa Bosque Urbano.

Separamos los desechos de papel y cartón, y Biopappel los recolecta de acuerdo con un calendario, recibiendo a cambio:

- Certificados de reducción de huella de carbono
- Permuta por cajas de papel 100 % reciclado

Así, a través de una estrategia alineada al concepto de economía circular, reducimos nuestro impacto ambiental.



6.6 Proyecto Restauración Casa Matriz y Certificación LEED

Terminamos la fase dos de este proyecto logrando conseguir los puntos necesarios para la certificación LEED ORO V4 (edificios históricos). Esperamos nos sea entregado el certificado en el 2020, el cual sería el primero en América Latina. El LEED ORO V4 busca asegurar que en el desempeño del edificio se logre eficiencia energética con la aplicación de proyectos de automatización utilizados en edificios inteligentes para:

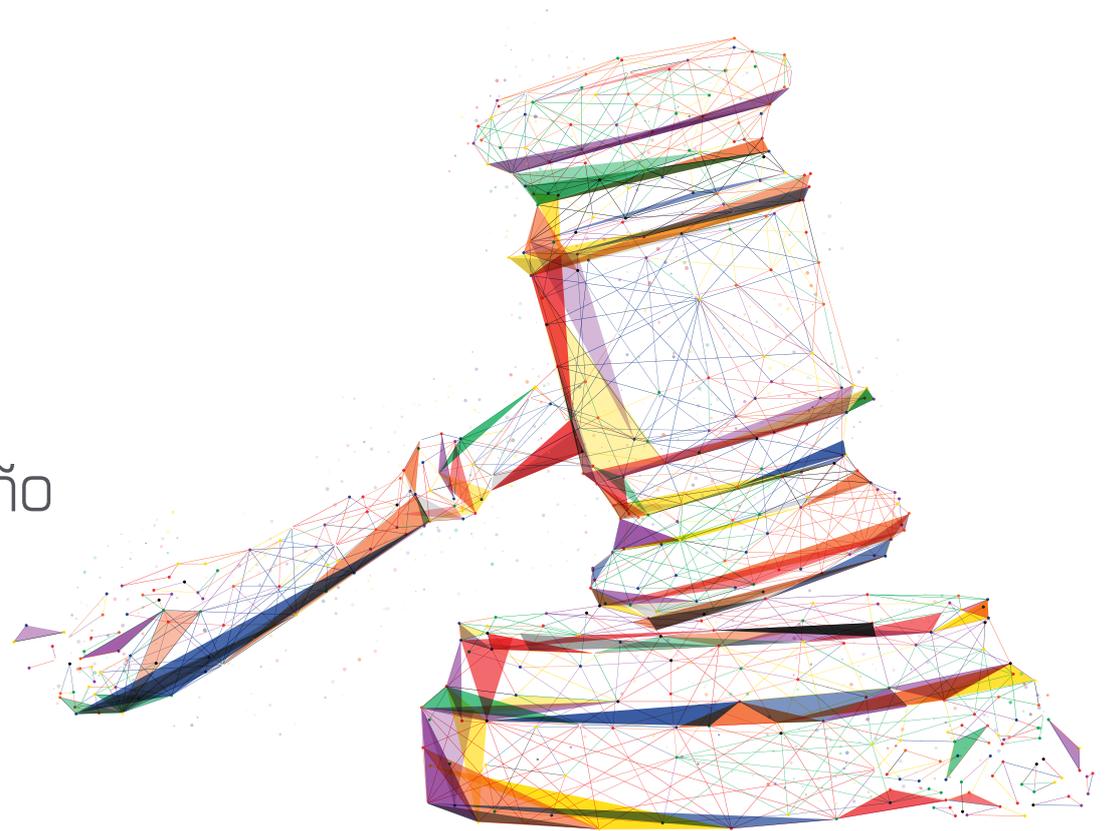
- Aire acondicionado
 - Iluminación
- En dichas instalaciones es determinante cumplir con requerimientos específicos de horario, asoleamiento, capacidad operativa instalada y tecnología lumínica, entre otros aspectos.

7

PRINCIPIOS

que impulsan nuestro empeño

Informe de
Sostenibilidad **2019**



7.1 Postura Institucional de Nacional Monte de Piedad en el tema de cumplimiento y combate a la corrupción

En congruencia con nuestros valores y principios, operamos con procesos estrictamente alineados al cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias, y mantenemos a nuestra Institución dentro de estándares de cumplimiento que brinden tranquilidad a autoridades, clientes, empleados y donatarias, sobre un marco de actuación ético y libre de corrupción.

Llevamos 244 años siendo una Institución sólida y estable, con cero tolerancia a acciones ilícitas que pongan en riesgo su integridad y reputación, y mantenemos nuestra actuación y desempeño en apego a nuestro Código de Conducta.

¡Luchamos diariamente por un Nacional Monte de Piedad libre de malas prácticas!

Operamos con procesos estrictamente alineados al cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias, y mantenemos a nuestra Institución dentro de estándares de cumplimiento que brinden tranquilidad a autoridades, clientes, empleados y donatarias.

7.2 Prácticas Institucionales de cumplimiento y combate a la corrupción

7.2.1 Sistema Integral de Ética

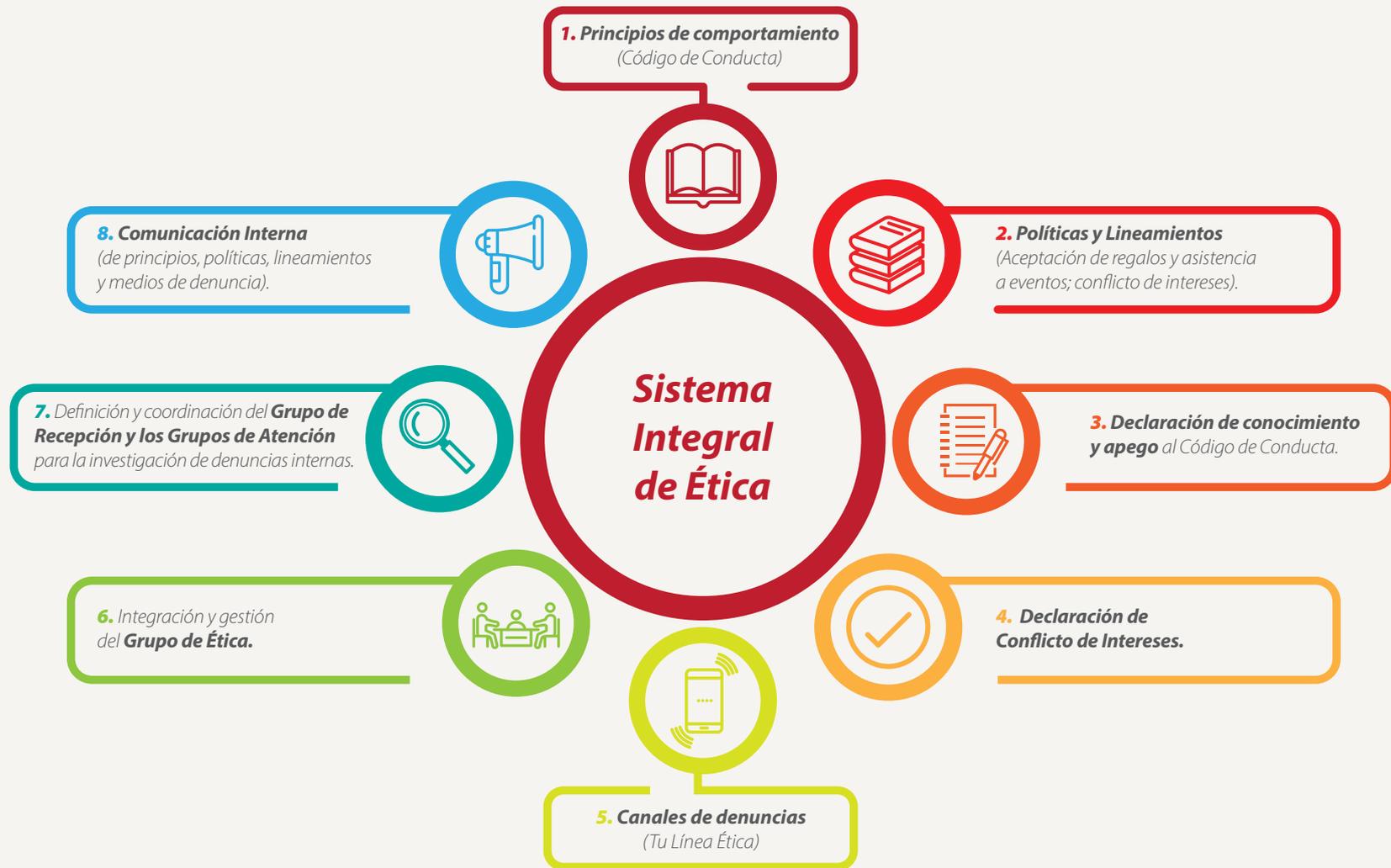
El Sistema Integral de Ética (SIE) es el conjunto de políticas, documentos, acciones y personas que buscan establecer y procurar un ambiente ético entre todos los involucrados con la Institución. Este sistema está compuesto principalmente por Código de Conducta, Grupo de Ética, miembros gestores y administradores del área ética, línea de denuncia interna y políticas que rigen a los mismos.

Mediante el conocimiento y uso de nuestro SIE por parte de colaboradores y terceros relacionados con la Institución, es posible medir la capacidad de permeabilidad de valores y principios éticos.

La inserción del SIE entre los colaboradores se lleva a cabo principalmente a través de:

- 1) Ejercicios anuales de declaración y certificación concernientes al Código de Conducta, a la política de conflicto de intereses, a los lineamientos en materia de recepción de regalos y asistencia a eventos, entre otros.
- 2) La difusión interna de los medios de denuncia y de los doce principios del Código de Conducta entre colaboradores activos y de nuevo ingreso, proveedores, donatarias y clientes.

El Sistema Integral de Ética (SIE) contempla:



7.2.1.1 Código de Conducta

Contamos con un Código de Conducta que constituye el documento base para realizar cualquier actividad en Nacional Monte de Piedad y es aplicable a todos los integrantes de los órganos de gobierno, directores, colaboradores, así como a terceros relacionados con la Institución.

En su contenido abarca los siguientes elementos:

- a) Integridad
- b) Compromiso con los clientes
- c) Conducta ética de competencia
- d) Cumplimiento de leyes, políticas y conducta ética
- e) Confidencialidad
- f) Manejo de información
- g) Conflicto de intereses
- h) Conducta personal
- i) Uso de imágenes y publicidad
- j) Manejo de activos
- k) Manejo de recursos de la Institución y el cliente
- l) Recepción de regalos

7.2.1.2 Formación en ética y buenas prácticas - Lucha Monte

Dentro de la capacitación, llamada Lucha Monte, impartida durante el último semestre de 2019 a todos los colaboradores de la Institución, se integró una sesión dedicada exclusivamente a la difusión del Código de Conducta, sus doce principios y la línea interna de denuncia. Los objetivos fueron asegurar el conocimiento, entendimiento y aplicación de estas herramientas, a través de dinámicas y exposiciones del contenido y funcionamiento.

Campañas de difusión

Con la misma finalidad, durante 2019 se llevaron a cabo dos campañas de

difusión interna del Código de Conducta, sus principios y la línea interna de denuncia.

Ambas campañas se desplegaron en las sucursales, Corporativo, Clínica Monte e Instituto de Valuadores, por medio de posters, banners, revistas, boletines, correos electrónicos y fondos de pantalla.

Ejercicios de declaración

A través de formatos homologados, y en conjunto con diversas áreas de la Institución, se llevan a cabo ejercicios de declaración de conocimiento y apego al Código de Conducta entre todos los miembros de la Institución, proveedores y donatarias con un alcance y porcentaje de cumplimiento cada vez mayor.

Estos ejercicios buscan recabar el compromiso escrito de apego al Código y reforzar la finalidad y contenido del mismo.

7.2.1.3 Grupo de Ética

El Grupo de Ética es la instancia directiva encargada de vigilar el cumplimiento del Código de Conducta y de atender las desviaciones reportadas a través de la línea de denuncia.

Entre otras, tiene la responsabilidad de:

- a) Instruir la ejecución de investigaciones, planes de acción, medidas correctivas, medidas preventivas o acciones adicionales derivadas de las denuncias.
- b) Aprobar el cierre de las denuncias.

7.2.1.4 Extensión del alcance con clientes

A partir de agosto 2019, mediante la página web de Nacional Monte de Piedad, se difunden los principios del Código de Conducta que los colaboradores deben cumplir con los clientes para que estos conozcan el trato que deben recibir de nuestro personal.

7.2.1.5 Indicadores Sistema Integral de Ética (SIE)

a. Políticas y lineamientos institucionales

Permanentemente fortalecemos el ambiente de control con la creación o actualización de políticas claras y de aplicación general, que proporcionan disciplina y consistencia en nuestro actuar.

Durante 2019 se robustecieron los controles, obligaciones e incluso se establecieron prohibiciones a los colaboradores en materias de recepción de regalos, asistencia a eventos, uso de información privilegiada en la compra y venta de prendas. Se fortalecieron controles en materia de identificación a relaciones de posible conflicto de interés, operaciones de colaboradores en sucursales, e incluso a nivel interno se definieron protocolos de atención a clientes y auditorías internas.

b. Declaraciones de conocimiento y apego

Los niveles de cumplimiento a los diferentes ejercicios de declaración de apego y compromiso a las políticas y lineamientos internas han ido en aumento año con año, e incluso los grupos a los que hemos tenido alcance, han sido mayores.

Declaraciones como las hechas al Código de Conducta en 2019 fueron por primera vez de aplicación generalizada, es decir, a todos los colaboradores incluidos miembros Consejeros de Financiera Monte de Piedad y colaboradores, de afiliación sindical en Nacional Monte de Piedad.

c. Canal oficial interno de denuncia

Todas las denuncias recibidas (446) por medio de los canales oficiales fueron atendidas durante 2019.

No obstante, el incremento en el número de denuncias recibidas, los tiempos de atención y cierre se redujeron entre los periodos referidos, soportados por una participación ágil y eficiente de las áreas encargadas de investigar, avalar o negar los hechos denunciados.

En 2019, la línea
interna de denuncia recibió

446
DENUNCIAS

las cuales se
atendieron al 100 %



7.2.2 Línea interna de denuncia

Para reportar violaciones al Código de Conducta, la línea interna de denuncia cuenta con los siguientes medios:

- Teléfono: 800-885-4632
- Página Web: www.tipsanonimos.com/tulineaetica/
- Correo electrónico: tulineaetica@tipsanonimos.com

Es un servicio gestionado por un proveedor externo que recaba las denuncias, asegurando la objetividad, imparcialidad, confidencialidad y el anonimato, cuando así lo prefiere el denunciante.

7.2.3 Derechos de los clientes de Nacional Monte de Piedad Seguridad de la Información

En cuanto a la seguridad de la información y protección de datos personales, cumplimos con las regulaciones que exige la ley, nos alineamos a las mejores prácticas de seguridad de información (ISO/IEC 27001) y tratamientos de datos, y contamos con políticas y controles robustos para asegurar a nuestros clientes la integridad y confidencialidad de los datos que ellos nos confían.

A nuestros clientes les mostramos los avisos de privacidad a través de distintos canales (páginas web, call centers, acrílicos visibles en sucursales) que indican con claridad el tratamiento que podemos dar a sus datos y cómo pueden ejercer los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de sus datos).

Estos avisos se encuentran en los siguientes vínculos:

https://www.montepiedad.com.mx/portal/storage/Aviso_de_Privacidad_MAR19.pdf

<https://www.montepiedad.com.mx/portal/legales-derechos-arco.html>

7.2.4 Acciones anticorrupción con donatarias

A la entrega del donativo, las donatarias firman la Declaración del Código de Conducta y la Declaración de Relaciones de Negocio con Partes Relacionadas.

De manera indirecta colaboramos para que las organizaciones beneficiadas con donativos cumplan con las disposiciones establecidas en el artículo 17 fracción XII y 18 de la Ley Federal de Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, al ser el vínculo entre ellas y el área de Cumplimiento de Nacional Monte de Piedad.

7.2.5 Acciones anticorrupción con proveedores

El proceso de gestión llevado a cabo por nuestra Institución para prevenir malas prácticas por parte de sus proveedores es el siguiente:

1. Alta de proveedor: se requiere la firma de documentos que implican un compromiso con las buenas prácticas promovidas por Nacional Monte de Piedad.
 - a. Aviso de confidencialidad
 - b. Código de conducta de negocios
 - c. Declaración de conflicto de interés

2. Evaluación de proveedores por medio de dos mecanismos:
 - a. Revisión de riesgo financiero realizada por un proveedor externo (D&B).
 - b. Revisión de riesgo de fraude e incumplimiento, mediante la verificación en las listas gubernamentales, tanto nacionales, como extranjeras, para identificar que el proveedor no se encuentre vinculado con acciones relacionadas al PLD Y FT, y que esté cumpliendo con sus obligaciones fiscales de acuerdo con el artículo 69 y su apartado B del Código Fiscal de la Federación. Asimismo, se realiza una visita a las instalaciones del proveedor para visualizar su infraestructura.

3. Validación de la relación con Nacional Monte de Piedad
 - a. A través de la visita de un auxiliar externo a las oficinas de proveedores críticos y estratégicos.
 - b. Además, podemos solicitar en cualquier momento una visita al proveedor o realizar revisión financiera legal, a efecto de transparentar el comportamiento de la empresa.

7.2.6 Convenios de colaboración con autoridades (fiscalías y procuradurías estatales)

Con la finalidad de inhibir el uso de la actividad prendaria en actividades ilícitas por parte de personas inescrupulosas, hemos suscrito convenios de colaboración con fiscalías y procuradurías de las distintas entidades federativas de la República Mexicana.

Con estos convenios buscamos:

- Coadyuvar con los órganos de procuración y establecer mecanismos para la investigación de actos delictivos.
- Ofrecer certeza a los usuarios.
- Mantener la seguridad jurídica en las operaciones.

A la fecha, hemos firmado 26 convenios de colaboración con fiscalías y procuradurías estatales.

Con la finalidad de inhibir el uso de la actividad prendaria en actividades ilícitas por parte de personas inescrupulosas, hemos suscrito convenios de colaboración con fiscalías y procuradurías de las distintas entidades federativas de la República Mexicana.



8. Resumen Estudio de Materialidad

8.1.1 Metodología

Con la finalidad de identificar los temas clave para Monte en aspectos económicos, sociales y ambientales, requeridos para la elaboración de este informe, se llevó a cabo nuestro primer estudio de Materialidad.

Al ser un primer ejercicio, no exhaustivo, fue un estudio exploratorio y preliminar. En los grupos de interés internos se trabajó con colaboradores representantes de las distintas áreas de Monte involucradas en los procesos de gestión sostenible, quienes participaron en entrevistas y ejercicios de validación.

A partir de la información entregada por estos colaboradores se identificaron los distintos grupos de interés relacionados con la operación de Nacional Monte de Piedad en sus distintos ámbitos, así como los aspectos relevantes que inciden en dicha operación.

En los grupos de interés externos se incluyó a los clientes, recurriendo a información elaborada por Inteligencia de Mercados, quienes periódicamente realizan entrevistas y grupos focales para conocer su percepción respecto a la institución y los servicios que presta.

8.1.2 Grupos de Interés

Los grupos de interés de Nacional Monte de Piedad que fueron considerados para la elaboración del Informe son:

- Patronato
- Colaboradores
- Clientes
- Proveedores
- Donatarias

8.1.3 Identificación Aspectos Relevantes

El aspecto más relevante de Monte de Piedad, identificado por los grupos de interés participantes, es el otorgamiento de crédito prendario. Clientes y colaboradores coinciden en mencionar que es “la mejor opción en el mercado”, con ventajas y fortalezas significativas comparado con la oferta de otras instituciones.

Los clientes además incorporan una carga emocional positiva en sus menciones al crédito prendario: “Mi aliado, mi caja de seguridad, mi esperanza”. Y también destacan dos aspectos:

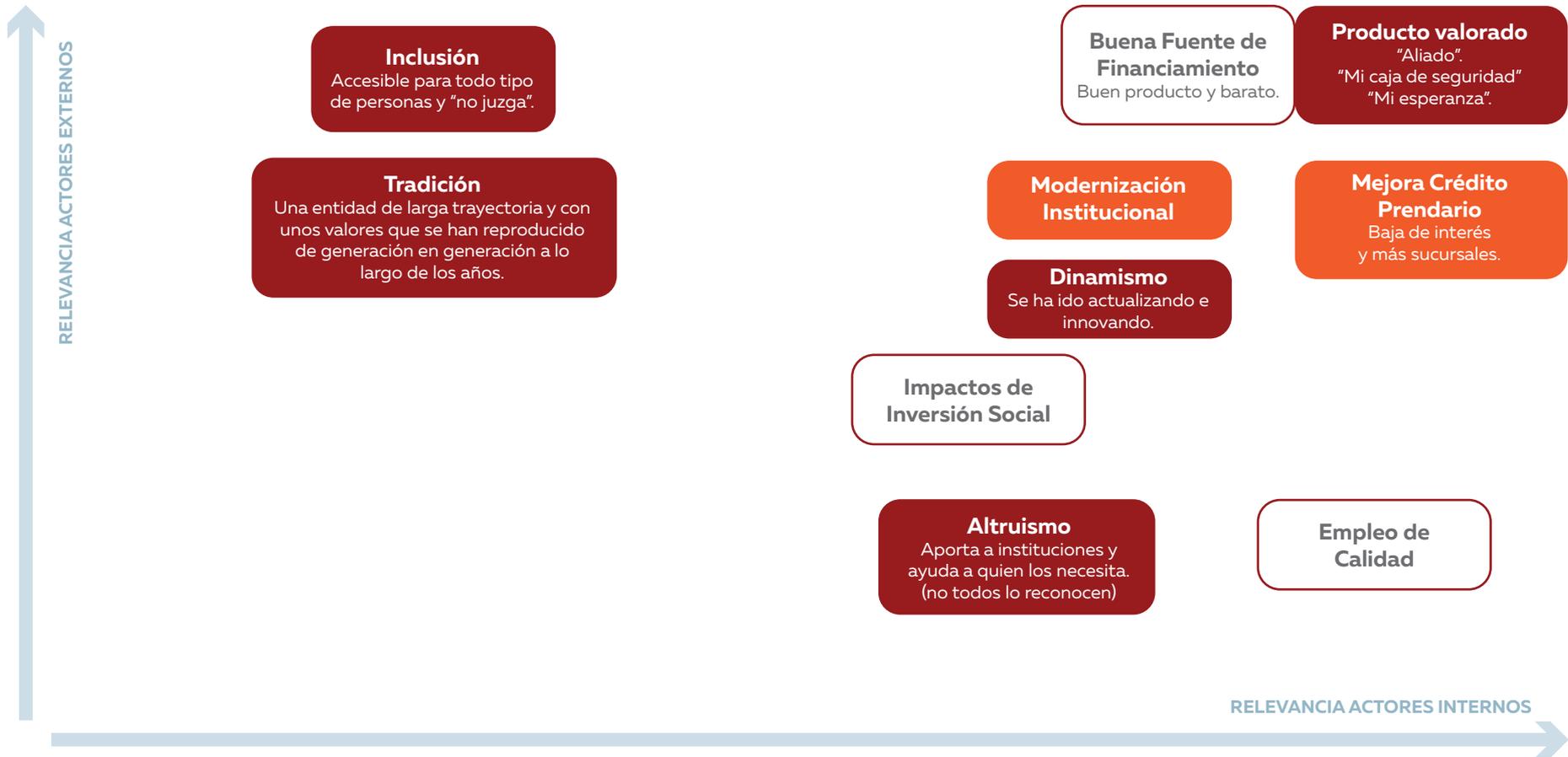
- Monte es Incluyente en cuanto al crédito que otorga: es accesible para todo tipo de personas y “no te juzga”.
- La Tradición de Monte. Los clientes destacan la tradición de la Institución, tanto en servicios como en valores, como un elemento para relevante para su elección y fidelización.

Tanto clientes como colaboradores coinciden que Monte de Piedad es una institución dinámica, que no confía solo en su larga historia y tradición, sino que está en un constante proceso de mejora y modernización cuyos resultados son visibles y relevantes.

Los impactos positivos generados por las acciones de Inversión Social son conocidas y valoradas prácticamente por todos los colaboradores. En cambio, en los clientes solo una minoría tiene claro que Monte es una Institución altruista y que “Ayuda a quien lo necesita”

Los colaboradores de Monte destacan las buenas condiciones laborales que Monte les ofrece, tienen claro que laboran en una Institución que les ofrece una situación laboral arriba del promedio.

A continuación se presenta la Matriz de Materialidad que sintetiza los aspectos relevantes previamente descritos:



Aspectos destacados en la Matriz de Materialidad:

- Monte es una Institución valorada por su clientela y por la sociedad en general, así como también son valorados los servicios financieros que ofrece.
- Monte es una "buena fuente de financiamiento"
- El Crédito Prendario ofrecido por Monte ha mejorado sus condiciones en los últimos años, opinión en la que coinciden tanto colaboradores como clientes.
- Igualmente, también clientes y colaboradores coinciden en que la Institución

- se ha modernizado en los últimos años, mostrando dinamismo e innovación.
- Es una Institución altruista, que apoya a quien lo necesita a través de sus iniciativas de Inversión Social.
- Ofrece a sus colaboradores empleos de calidad, con buenas condiciones laborales.
- Es una Institución Incluyente, accesible para todo tipo de personas y que no "juzga"
- Para muchos clientes Monte es "una tradición", con una larga trayectoria y con valores que se han reproducido de generación en generación.

9. Pacto Mundial de las Naciones Unidas

En Nacional Monte de Piedad, hemos documentado el alineamiento de nuestras estrategias y operaciones con los Principios Universales de Derechos Humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción

promovidos por el pacto mundial de las naciones unidas. En esta tabla se indican las páginas de este informe donde documentamos las acciones relacionadas con los 10 Principios del Pacto Mundial.

Derechos humanos



PRINCIPIO 1

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

PÁGINAS: 43, 44, 45, 46, 47, 48, 70, 71, 72, 73.

PRINCIPIO 2

Asegurarse de no ser cómplice en abusos a los derechos humanos.

PÁGINAS: 70, 71, 72, 73.

Estándares laborales



PRINCIPIO 3

Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

PÁGINAS: 45, 46.

PRINCIPIO 4:

Eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

PÁGINAS: 41, 44, 46, 47, 48, 64, 65, 71, 72.

PRINCIPIO 5

Abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

PÁGINAS: 41, 44, 46, 47, 48, 64, 65, 71, 72.

PRINCIPIO 6

Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

PÁGINAS: 41, 44, 46, 47, 48, 64, 65, 71, 72.

Medio Ambiente



PRINCIPIO 7

Apoyar los métodos preventivos relacionados con problemas ambientales.

PÁGINAS: 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68.

PRINCIPIO 8:

Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

PÁGINAS: 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68.

PRINCIPIO 9

Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

PÁGINAS: 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68.

Combate a la Corrupción



PRINCIPIO 10

Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

PÁGINAS: 70, 71, 72, 73, 74, 75.

10. Objetivos de Desarrollo Sostenible

Son un llamado, por parte de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. en total son 17 ODS que, de acuerdo a la ONU, “conllevan un espíritu de

colaboración y pragmatismo para elegir las mejores opciones con el fin de mejorar la vida, de manera sostenible, para las generaciones futuras”. en esta tabla damos cuenta de la participación y las acciones de Nacional Monte de Piedad a favor de los ODS.



PÁGINAS

3, 5, 6, 7, 8, 9, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22.



PÁGINAS

3, 5, 6, 7, 14, 15, 20, 44.



PÁGINAS

44, 52, 53, 54, 55, 56, 59.



PÁGINAS

8, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 57, 58, 60.



PÁGINAS

40, 42, 43.



PÁGINAS



PÁGINAS

8, 62, 65, 66.



PÁGINAS

5, 6, 7, 9, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 40, 41, 44, 45, 48, 60.



PÁGINAS

7, 8, 16, 49, 50, 51, 62.



PÁGINAS

40, 41, 42, 45.



PÁGINAS



PÁGINAS

62, 63, 64, 65, 66, 67, 68.



PÁGINAS



PÁGINAS



PÁGINAS



PÁGINAS

3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 16, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 48, 70, 71, 72, 73, 74, 75.



PÁGINAS

24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 53, 54, 55, 56, 64, 65, 67, 68, 74, 75.

11. Equipo de Sostenibilidad

En Nacional Monte de Piedad hemos conformado un grupo de trabajo para diseñar y ejecutar nuestra estrategia de sostenibilidad. Involucramos a las distintas áreas de la Institución, buscando dar representatividad a

las diversas opiniones y puntos de vista que existen en Monte de Piedad. Este equipo está conformado por los siguientes colaboradores:

1. Francisco Javier De la Calle Pardo

DIRECTOR GENERAL

2. Arturo Alejandro Monjarás Soto

DIRECTOR DE CAPITAL HUMANO Y RELACIONES LABORALES

3. Carlos Rodolfo Castellón Flores

DIRECTOR JURÍDICO DE CUMPLIMIENTO Y CONTROL

4. Ignacio Adalberto Álvarez Allier

DIRECTOR DE SERVICIOS GENERALES

5. Marisol Fernández Alonso

DIRECTORA DE INVERSIÓN SOCIAL

6. Alejandrina Rojas Aguilar

DIRECCIÓN JURÍDICA, DE CUMPLIMIENTO Y CONTROL

7. Ana Luisa Almada Perez

DIRECCIÓN DE INVERSIÓN SOCIAL

8. Antonio Villegas Aguilar

DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO Y RELACIONES LABORALES

9. Armando Laguna Lezama

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN PRENDARIA

10. Arturo Nicolas Arias

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

11. Carlos Alberto Carbajal

DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO Y RELACIONES LABORALES

12. Carlos Ponce Carrillo

DIRECCIÓN JURÍDICA, DE CUMPLIMIENTO Y CONTROL

13. Claudia Rodriguez Manzo

DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO Y RELACIONES LABORALES

14. Dafne Garcia Chavez

DIRECCIÓN JURÍDICA, DE CUMPLIMIENTO Y CONTROL

15. Daniel Ricardo Perez Ramos

DIRECCIÓN JURÍDICA, DE CUMPLIMIENTO Y CONTROL

16. Edgar Garcia Hidalgo

DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO Y RELACIONES LABORALES

17. Francisco Eliseo Ramirez Barajas

DIRECCIÓN DE CRÉDITO Y RIESGO

18. Isaac Acosta Leon

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

19. Jose Fausto Centeno Quintanar

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

20. Jose Luis Ortega Barriga

DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO Y RELACIONES LABORALES

21. Karen Romero Mayoral

DIRECCIÓN JURÍDICA DE CUMPLIMIENTO Y CONTROL

22. Katherina Linner Campos

DIRECCIÓN DE INVERSIÓN SOCIAL

23. Laura Vela Díaz

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

24. Luis Enrique Pavon Cedillo

DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO Y RELACIONES PÚBLICAS

25. Maria de Jesus Alvarado Santiago

DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO Y RELACIONES PÚBLICAS

26. Mario Jesus Becerril Cisneros

DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO Y RELACIONES PÚBLICAS

27. Oscar Antonio Ruiz Sandoval Frade

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

28. Oscar Arturo Díaz de León Castrejón

DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA COMERCIAL Y MERCADOTECNIA

29. Ruben Hernandez Zacarias

DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO Y RELACIONES PÚBLICAS

30. Yadira Ines Oropeza Gonzalez

DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA COMERCIAL Y MERCADOTECNIA

12. Índice GRI

INDICADORES	TEMA	PÁGINA
102-55	Índice de contenidos GRI	81
1.1.1	GRI 102 Contenidos Generales	
1.1.1.1	Perfil de la Organización	
102-1	Nombre de la organización.	1,2
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	6
102-3	Ubicación de la sede	Blvd. Manuel Ávila Camacho No. 32, Col. Lomas de Chapultepec III Sección, C.P. 11000, CDMX
102-4	Ubicación de las operaciones	Sucursales y cobertura/Nacional Monte de Piedad opera en las 32 entidades federativas de México
102-5	Propiedad y forma jurídica	Descripción general de Nacional Monte de Piedad/Institución de Asistencia Privada
102-6	Mercados servidos	Sucursales y cobertura
102-7	Tamaño de la organización	Préstamos colocados/Cartera y ventas/ Clientes/ Colaboradores Nacional Monte de Piedad
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Colaboradores Nacional Monte de Piedad
102-9	Cadena de suministro	Cadena de suministro sostenible
102-11	Principio o enfoque de precaución	Modelo de Sostenibilidad Ambiental Monte
102-12	Iniciativas externas	Declaración del Director General
1.1.1.2	Estrategia	
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Declaración del Director General
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Resumen Estudio de Materialidad
1.1.1.3	Ética e integridad	
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Mandatos fundacionales, misión, visión y valores./Prácticas Institucionales de Cumplimiento y Combate a la Corrupción/Prácticas Institucionales de Cumplimiento y Combate a la Corrupción
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Prácticas Institucionales de Cumplimiento y Combate a la Corrupción
1.1.1.4	Gobernanza	
102-18	Estructura de gobernanza	Estructura de gobierno
1.1.1.5	Participación de los grupos de interés	
102-40	Lista de grupos de interés	Resumen Estudio de Materialidad

INDICADORES		TEMA	PÁGINA
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Libre Asociación	45
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Resumen Estudio de Materialidad	76, 77
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Resumen Estudio de Materialidad	76, 77
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Resumen Estudio de Materialidad	76, 77
1.1.1.6	Prácticas para la elaboración de informes		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Alcance	3
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Alcance	3
102-47	Lista de temas materiales	Resumen Estudio de Materialidad	76
102-48	Reexpresión de la información	Alcance	3
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Alcance	3
102-50	Periodo objeto del informe	Alcance	3
102-51	Fecha del último informe	Alcance/Ponerlo en los anexos también/ Marzo 2019, presentado al Pacto Mundial de las Naciones Unidas con información de Enero a Diciembre 2018.	3
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Alcance/ Anual	3
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Oscar Ruiz Sandoval Frade, oruizs@montepiedad.com.mx Alejandrina Rojas Aguilar, arojasa@montepiedad.com.mx	78
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	"Este informe se ha elaborado en base a los estándares GRI, opción Esencial";	3
102-55	Índice de contenidos GRI	Índice Indicadores GRI.	81,82,83,84,85
1.1.2	GRI 103: Enfoque de Gestión		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Resumen Estudio de Materialidad	76, 77
1.1.3	GRI 200: Estándares Económicos		
1.1.3.1	GRI 201: Desempeño económico		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Préstamos colocados/ Inversión Social de Nacional Monte de Piedad	17
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Salud Institucional	52

INDICADORES		TEMA	PÁGINA
1.1.3.2	GRI 202: Presencia en el mercado		
1.1.3.3	GRI 203: Impactos económicos indirectos		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Inversión Social de Nacional Monte de Piedad	25,26,27,28,29,30,31,34,35
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Clientes/ Inversión Social de Nacional Monte de Piedad	18,30
1.1.3.5	GRI 205: Anticorrupción		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Prácticas Institucionales de Cumplimiento y Combate a la Corrupción	70
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Prácticas Institucionales de Cumplimiento y Combate a la Corrupción/ Código de Conducta	70, 71, 72
1.1.4	GRI 300: Estándares Ambientales		
1.1.4.1	GRI 301: Materiales		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Indicadores Ambientales	66
301-2	Insumos reciclados utilizados	Cadena de suministro sostenible	63
1.1.4.2	GRI 302: Energía		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Indicadores Ambientales	66
302-3	Intensidad energética	Indicadores Ambientales	66
302-4	Reducción del consumo energético	Acciones de Ecoeficiencia	65
1.1.4.5	GRI 305: EMISIONES		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Indicadores Ambientales	66
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Indicadores Ambientales	66
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Indicadores Ambientales	66
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Acciones de Ecoeficiencia	65
1.1.4.6	GRI 306: Efluentes y residuos		
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Gestión de Residuos	67
1.1.4.8	GRI 308: - Evaluación ambiental de proveedores		
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Proveedores	64, 65

INDICADORES		TEMA	PÁGINA
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Proveedores	64
1.1.5	GRI 400: Estándares Sociales		
1.1.5.1	GRI 401: Empleo		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Colaboradores Nacional Monte de Piedad	41, 42
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Condiciones laborales y prestaciones Monte	42, 44
401-3	Permiso parental	Condiciones laborales y prestaciones Monte	42, 44
1.1.5.3	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo		
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Salud Institucional	52
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Salud Institucional	52
1.1.5.4	GRI 404: Formación y enseñanza		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Capacitación y Desarrollo	45
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Capacitación y Desarrollo	45, 46, 47
1.1.5.7	GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Libre Asociación/ Cadena de suministro sostenible/ Acciones anticorrupción con Proveedores	45,63,74
1.1.5.8	GRI 408: Trabajo infantil		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Condiciones laborales y prestaciones Monte / Cadena de suministro sostenible/ Acciones anticorrupción con Proveedores	44,63,74
1.1.5.9	GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio		

INDICADORES		TEMA	PÁGINA
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Condiciones laborales y prestaciones Monte/ Cadena de suministro sostenible/Acciones anticorrupción con Proveedores	44,63,74
1.1.5.12	GRI 412: Evaluación de derechos humanos		
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Capacitación y Desarrollo	45
1.1.5.13	GRI 413: Comunidades locales		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Inversión Social de Nacional Monte de Piedad	25,26, 27,28, 29,30.31.33. 34.35
1.1.5.14	GRI 414: Evaluación social de los proveedores		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Proveedores / Acciones anticorrupción con Proveedores	64,74
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Proveedores / Acciones anticorrupción con Proveedores	64,74
1.1.5.18	GRI 418: Privacidad del cliente		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Derechos de los clientes de Monte- Seguridad de la información	74
1.1.5.19	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico		
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Postura institucional de Monte el tema de Cumplimiento y Combate a la Corrupción	70, 71

13. Glosario

ACTIVACIÓN

Cuando un cliente recibe información por algún medio publicitario (perifoneo, volanteo, etc).

CARTERA

Es el valor del saldo del capital del depósito en las sucursales en donde se resguardan y custodian las prendas u objetos recibidos en empeño.

CLIENTE RELEVANTE

Persona física que utiliza los servicios de Nacional Monte de Piedad como titular con un alto nivel de recuperación de sus prendas.

CO2 EQUIVALENTE

El dióxido de carbono equivalente (Carbon Dioxide Equivalent (CO2e)) es una medida universal de medición utilizada para indicar la posibilidad de calentamiento global de cada uno de los seis gases con efecto invernadero considerados en el Protocolo de Kyoto, que de acuerdo a su potencial de calentamiento global se convierten al equivalente de dióxido de carbono.

DEMASÍA

Es el saldo a favor del Cliente que la Institución paga, cuando la prenda no es recuperada y es vendida en un monto mayor al adeudo (previo descuento del préstamo, intereses generados y los cargos moratorios).

ECOEficiencia

El término ecoeficiencia fue acuñado por el World Business

Council for Sustainable Development (WBCSD) en su publicación del año 1992 "Changing Course". Está basado en el concepto de crear más bienes y servicios utilizando menos recursos naturales al tiempo que se generan menos desechos y contaminación.

EMPEÑO

Operación realizada por el cliente en la cual entrega una prenda a cambio de un préstamo monetario, previo avalúo del Perito Valuador.

FACTOR DE POTENCIA

Es un indicador sobre el correcto aprovechamiento de la energía, de forma general es la cantidad de energía que se ha convertido en trabajo.

HUELLA DE CARBONO

Es la totalidad de gases de efecto invernadero (GEI) emitidos directa o indirectamente por un individuo, organización, evento o producto.

INDICADOR AMBIENTAL

Es un parámetro medible del medio ambiente, que entrega información relevante del estado de dicho medio o de aspectos relacionados con él.

INVERSIÓN SOCIAL

Son recursos destinados a generar capacidades, de mediano y largo plazo, en poblaciones vulnerables con la finalidad de mejorar su calidad de vida y sus perspectivas de desarrollo.

INSTITUCIÓN DE ASISTENCIA PRIVADA I.A.P.

Entidad con personalidad jurídica y patrimonio propio, sin propósito de lucro, que con bienes de propiedad particular ejecutan actos de asistencia social.

PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

El Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) es una iniciativa internacional de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial que promueve implementar en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas 10 Principios, universalmente aceptados, en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

PARTIDA

Prenda(s) u objeto(s) que se recibe(n) en garantía para otorgar un préstamo prendario.

PERITO VALUADOR

Es una especialista que emite un dictamen técnico de autenticidad, funcionalidad y cuidado de un bien para determinar su valor monetario.

PRÉSTAMO PRENDARIO

Es el monto de dinero en efectivo que recibe un Cliente de forma inmediata a cambio de dejar en depósito y como garantía una prenda. El bien empeñado queda depositado en la entidad acreedora para asegurar el cumplimiento de la obligación.

REEMPEÑO

Cuando el Cliente no cuenta con la cantidad total para el

desempeño de su prenda, paga los intereses y se valúa nuevamente su prenda (proceso en sistema) para iniciar un nuevo periodo de empeño.

REFRENDO

Cuando el Cliente paga solo los intereses devengados correspondientes al préstamo efectuado para la renovación de otro periodo de empeño.

RESIDUOS PELIGROSOS

Son aquellos que posean algunas de las características de corrosividad, reactividad, explosividad, toxicidad, inflamabilidad, o que contengan agentes infecciosos que les confieran peligrosidad; así como envases, recipientes, embalajes y suelos que hayan sido contaminados cuando se transfieran a otro sitio.

RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

El Residuo Sólido Urbano (RSU) es aquel que se genera en los núcleos urbanos o en sus zonas de influencia: domicilios particulares, comercios, oficinas y servicios. El residuo sólido urbano no comprende los catalogados como peligrosos. La mayoría de los Residuos Sólidos Urbanos son considerados como "basura doméstica" y están integrados por material orgánico y materiales inorgánicos reciclables y no reciclables.

SOSTENIBILIDAD

Es satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades, buscando una interac-

ción armónica entre el sistema económico, la sociedad y el medio ambiente.

TENSIÓN ELÉCTRICA

La tensión eléctrica o mejor conocida como el voltaje es el trabajo necesario para mover las cargas eléctricas por un circuito electrónico.

ESTÁNDARES GRI

Son lineamientos para reportar los impactos económicos, ambientales y sociales de una organización a través de un reporte de sostenibilidad. Los elabora y actualiza de forma permanente la Global Reporting Initiative.

GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)

Son los gases que contribuyen, en mayor o menor medida, al aumento del efecto invernadero (y por tanto al calentamiento global), ya que son capaces de absorber la energía calorífica que transporta la radiación solar reflejada por la superficie de la Tierra.

En esta categoría se incluyen los siguientes gases: CO₂ (dióxido de carbono), Metano (CH₄), Óxido Nitroso (N₂O), Clorofluorocarbonados (CFC), Hidrofluorocarbonados (HCFC), Hexafluoruro de azufre (SF₆) y Vapor de agua.

GRI

Son las siglas de Global Reporting Initiative (Iniciativa de Reporte Global en español) la cual es una institución independiente que creó y que gestiona el estándar de lineamientos para la elaboración de reportes de sostenibilidad más utilizado a nivel mundial.

OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

Los Objetivos del Desarrollo Sostenible constituyen un mecanismo internacional, promovido por la ONU en el marco de la Agenda 2030, que busca combatir de forma estructural la pobreza, las desigualdades y generar oportunidades para mejorar la calidad de vida de la población en un marco de desarrollo sostenible y que se vuelve operativo a través de 17 objetivos específicos.

PRÉSTAMO PERSONAL

Solicitar a la unidad específica una definición más técnica que la puesta en el informe y que vean si quieren incluir algún otro término.

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

Documento dirigido a los públicos de interés de una organización que contiene información del desempeño económico, ambiental, social y de gobierno de una organización. Es una herramienta clave para la mejora continua de la gestión sostenible de una institución.



Nacional Monte de Piedad.

Contactos

OSCAR ANTONIO RUIZ SANDOVAL FRADE

Subdirector de Abastecimientos

oruizs@montepiedad.com.mx

Dirección de Servicios Generales

ALEJANDRINA ROJAS AGUILAR

Gerente de Relaciones Públicas

arojasa@montepiedad.com.mx

Dirección Jurídica, de Cumplimiento y Control

NACIONAL MONTE DE PIEDAD I.A.P.

Bld. Manuel Ávila Camacho No. 32,
Col. Lomas de Chapultepec III Sección , C.P. 11000
Ciudad de México



01 800
EL MONTE
35 66 683